



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

TESIS DE GRADO

PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

TEMA:

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES
AMDENET CIA.LTDA. UBICADO EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA,
PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2012.**

AUTOR:

JOSÉ LUIS VEGA GUADALUPE

RIOBAMBA – ECUADOR

2014

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo, “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES “AMDENET CIA LTDA.” UBICADO EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2012.”, previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoria C.P.A., ha sido desarrollada por el Sr. José Luis Vega Guadalupe, y revisado en su totalidad quedando autorizada para su presentación.

Ing. Luis Gonzalo Merino Chávez

DIRECTOR DE LA TESIS

Ing. María Isabel Logroño Logroño

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO DE AUTORÍA

Yo, José Luis Vega Guadalupe, estudiante de la Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Administración de Empresas, declaro que la tesis es auténtica y original. Soy responsable de las ideas expuestas y los derechos de autoría.

José Luis Vega Guadalupe

AUTOR

DEDICATORIA

A mis padres José y Teresa, y hermanos por confiar en mí quienes con su apoyo moral y económico nos supieron dar aliento para seguir con nuestros objetivos planteados, gracias a su comprensión, sacrificio y a su entera dedicación.

José Luis Vega Guadalupe

AGRADECIMIENTO

A nuestro creador Dios, por iluminar y regalarnos la vida y darnos la fortaleza necesaria para seguir luchando día a día.

A mis padres y hermanos por brindarme su apoyo moral y económico a largo de mi vida para seguir adelante y alcanzar las metas propuestas, ellos han sido un pilar importante en mi vida gracias a su ejemplo de perseverancia y tenacidad.

A la Empresa de Telecomunicaciones Amdenet Cía. Ltda., y cada uno de sus colaboradores por su apertura, apoyo y colaboración en la elaboración de esta investigación.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y docentes, por abrirme las puertas para seguir adelante con mis estudios superiores.

Al Ing. Luis Gonzalo Merino Chávez y a la Ing. María Isabel Logroño Logroño, quienes con su acertada dirección me brindaron su apoyo y han sido un pilar esencial para la consecución del presente trabajo.

José Luis Vega Guadalupe

ÍNDICE GENERAL

Contenido

Certificación del tribunal	II
Certificado de autoría.....	III
Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento.....	V
Índice de tablas	VIII
Índice de figuras.....	IX
Índice de cuadros	IX
Índice de gráficos.....	IX
Índice de anexos.....	X
Introducción	XI
Capítulo I.....	1
1. Generalidades de la Empresa de Telecomunicaciones Amdenet Cía Ltda.....	1
1.1. Antecedentes	1
1.1.1. Reseña histórica	1
1.1.2. Ubicación	1
1.1.3. Objetivos institucional	2
1.1.4. Filosofía institucional	2
1.1.4.1. Misión	2
1.1.4.2. Visión.....	2
1.1.5. Base legal.....	3
1.1.6. Organigrama estructural	5
1.1.7. Valores institucionales	6
Capítulo II.....	7
2. Marco conceptual.....	7
2.1. Antecedentes históricos	7
2.2. Concepto	8
2.3. Definición	9
2.4. Objetivos de la auditoria de gestion.....	9
2.5. Alcance de la auditoria de gestion	9

2.6. Clasificación de la auditoria	10
2.7. Facetas de la auditoria de gestión	12
2.8. Informe de auditoria.....	15
2.9. Riesgos de auditoria.....	17
2.10. Control interno.....	18
2.11. Indicadores de gestión	24
2.12. Herramientas de la auditoria de gestión	26
2.13. Técnicas de auditoría	26
2.14. Papeles de trabajo	28
2.15. Hallazgos	30
2.16. Archivo permanente.....	31
2.17. Archivo corriente	31
2.18. Indices de auditoria.....	31
2.19. Marcas de auditoria.....	32
2.20. Referenciación	33
2.21. Diagnóstico a Amdenet cia.ltda	35
2.21.1. Analisis Foda	35
2.21.1.1. Factores internos	35
2.21.1.2. Análisis externo	40
2.21.2.1. Factores externos	40
Capítulo III.....	45
3.Ejecución de la auditoria de gestión	45
3.1. Legajo permanente.....	46
3.1.1. Información General	47
3.1.2. Hoja de Marcas	49
3.1.3 Abreviaturas.....	50
3.2. Legajo corriente	51
3.2.1. FASE I Planificación de Auditoría	53
3.2.2. FASE II Evaluación de Auditoría.....	56
3.2.3 FASE III Ejecución de Auditoría.....	103
3.2.3.1.Análisis de Encuestas.....	105
3.2.3.2.Indicadores de Gestión.....	111

3.2.4. FASE IV Comunicación de Resultados	118
Capítulo IV	131
4. Conclusiones y Recomendaciones	131
Resumen.....	133
Summary	134
Bibliografía	135
Lincografía.....	135
Anexos	136

ÍNDICE DE TABLAS

No.	TÍTULO	PÁGINA
1	Análisis interno	36
2	Matriz de impacto y ocurrencia interno	37
3	Perfil estratégico interno	38
4	Matriz de medios internos	39
5	Análisis externo	41
6	Matriz de impacto y ocurrencia externo	41
7	Perfil estratégico externo	42
8	Matriz de medios externos	43
9	Programas de auditoria	53
10	Programas de auditoria de gestión	60
11	Cuestionario para analizar la misión	61
12	Cuestionario para analizar la visión	63
13	Cuestionario de control interno ambiente de control	68
14	Matriz de evaluación ambiente de control	73
15	Cuestionario de control interno establecimiento de objetivos	76
16	Matriz de evaluación establecimiento de objetivos	77
17	Cuestionario de control interno identificación de eventos	78
18	Matriz de evaluación identificación de eventos	79
19	Cuestionario de control interno evaluación de riesgos	80
20	Matriz de evaluación de riesgos	81
21	Cuestionario de control interno respuesta al riesgo	82
22	Matriz de evaluación respuesta al riesgo	83
23	Cuestionario de control interno tipos de actividades de control	84
24	matriz de evaluación actividades de control	85
25	Cuestionario de control interno información y comunicación	88
26	Matriz de evaluación información y comunicación	90
27	Cuestionario de control interno supervisión	92
28	Matriz de evaluación supervisión	93
29	Programas de auditoria de gestión	104

30	Pregunta No. 1	105
31	Pregunta No. 2	106
32	Pregunta No. 3	107
33	Pregunta No. 4	108
34	Pregunta No. 5	109
35	Pregunta No. 6	110

ÍNDICE DE FIGURAS

No.	TÍTULO	PÁGINA
1	Organigrama funcional	5

ÍNDICE DE CUADROS

No.	TÍTULO	PÁGINA
1	Esquema de marcas de auditoría	34
2	Abreviatura	50
3	Estructura orgánica	55

ÍNDICE GRÁFICOS

No.	TÍTULO	PÁGINA
1	Análisis de la misión	62
2	Análisis de la visión	64
3	Pregunta No. 1	105
4	Pregunta No. 2	106
5	Pregunta No. 3	107
6	Pregunta No. 4	108
7	Pregunta No. 5	109
8	Pregunta No. 6	110

ÍNDICE DE ANEXOS

No.	TÍTULO	PÁGINA
1	Encuesta	135
2	Amdenet Cía. Ltda.	136
3	Personal de Amdenet Cía. Ltda.	137
4	Productos de Amdenet Cía. Ltda.	138
5	Simbología del diagrama de flujo	139

INTRODUCCIÓN

La Auditoría existe desde tiempos muy remotos aunque no como tal, debido a que no existían relaciones económicas complejas con sistemas contables. Desde los tiempos medievales hasta la revolución industrial, el desarrollo de la auditoría estuvo estrechamente vinculado a la actividad puramente práctica y desde el carácter artesanal de la producción el auditor se limitaba a hacer simples revisiones de cuentas por compras y ventas, cobros y pagos y otras funciones similares con el objetivo de descubrir operaciones fraudulentas, así como determinar si las personas que ocupaban puestos de responsabilidad fiscal en el gobierno y en el comercio actuaban e informaban de modo honesto, esto se hacía con un estudio exhaustivo de cada una de las evidencias existentes. Esta etapa se caracterizó por un lento desarrollo y evolución de la auditoría.

Las primeras fueron revisiones meticulosas y detalladas de los registros establecidos para determinar si cada operación había sido asentada en la cuenta apropiada y por el importe correcto. Hoy en día, el inversionista, el accionista, las actividades del gobierno, y el público en general, busca información con el fin juzgar la calidad administrativa.

Desde sus inicios, la necesidad que se le plantea al administrador de conocer en que está fallando o que no se está cumpliendo, lo lleva a evaluar si los planes se están llevando a cabalidad y si la empresa está alcanzando sus metas. Forma parte esencial del proceso administrativo, porque sin control, los otros pasos del proceso no son significativos, por lo que además, la auditoría va de la mano con la administración, como parte integral en el proceso administrativo y no como otra ciencia aparte de la propia administración.

La auditoría de gestión comprende todas las actividades de una entidad que implica el establecimiento de metas y objetivos, así como la evaluación del desempeño y cumplimiento además del desarrollo de una estrategia operativa que garantice la supervivencia de la misma.

En el primer capítulo se identifica a la Empresa “Amdenet Cía. Ltda.” identificando su información general, reseña histórica, ubicación, misión, visión, objetivos institucionales, sus servicios que prestan, valores empresariales y su organigrama estructural.

En el segundo capítulo contiene la teoría de lo que se trata la auditoría de gestión, sus inicios, su clasificación y demás componentes que debe tener una auditoría de dicho índole para ser elaborada y presentada a las personas interesadas. Además se estudia las debilidades y fortalezas que tiene la empresa para con esto construir la matriz FODA, Todo esto se realiza observando las normas ecuatorianas de auditoría y normas de auditoría generalmente aceptadas.

En el tercer capítulo se procede a la ejecución de la auditoría de gestión todo esto con la utilización de cuestionarios, mediante la aplicación COSO II, la elaboración de hallazgos e indicadores, además encuestas y análisis de las mismas, a fin de adaptar a la realidad a la empresa.

En el cuarto capítulo contiene las conclusiones y recomendaciones respectivas de dicha investigación.

CAPÍTULO I

1. Generalidades de la Empresa de Telecomunicaciones Amdenet Cía. Ltda.

1.1. Antecedentes

1.1.1. Reseña histórica

La Empresa de Telecomunicaciones Amdenet Cía. Ltda. Es una empresa de servicios centrada en el campo de las telecomunicaciones. Creada en el 2008 en la Provincia de Chimborazo, Ciudad de Riobamba, la cual preside la gerencia la Ing. Karina Arrellano. Son proveedores de servicios profesionales que permiten a nuestros clientes focalizar sus esfuerzos en otras áreas distintas al área de Operaciones. Gracias a esa focalización, nuestros clientes pueden lograr una planificación total de gastos centrada en proyectos concretos sin variaciones del gasto debido a la ejecución de sus proyectos. Somos profesionales y como tales estamos regidos por la ética profesional.

La Empresa de Telecomunicaciones Amdenet Cía. Ltda. provee los servicios de:

1.- Servicios para Proveedores de Equipamiento de Telecomunicaciones: Survey o visitas técnicas, montaje físico, comisionamiento y pruebas de funcionamiento de equipos de telecomunicaciones. Somos especialistas en equipos ADSL. Podemos acoplarnos a sus equipos y representarlo.

2.- Servicios para clientes: instalación y diseño de cableado estructurado, Instalación de PBX asesoría en mejor aprovechamiento de internet para su negocio.

1.1.2. Ubicación

La Empresa de Telecomunicaciones Amdenet Cía. Ltda. Se encuentra ubicado en:

- **País:** Ecuador
- **Provincia:** Chimborazo
- **Ciudad:** Riobamba
- **Dirección:** Orozco y Colón

1.1.3. Objetivos Institucionales

- Obtener rentabilidad que nos permita mantenernos en el mercado.
- Obtener productos y servicios de calidad acorde a las necesidades y exigencias del cliente.
- Adquirir un conjunto de destrezas adicionales a través de materias con un claro enfoque tecnológico.
- Conocer y dirigir con suficiente destreza la programación del proyecto e integrar las áreas de conocimiento para la gestión óptima del mismo: objetivos, recursos, calidad, comunicación, riesgo y logro.

1.1.4. Filosofía Institucional

1.1.4.1. Misión

Entregar soluciones integrales e innovadoras de comunicaciones, se anticipa y supera las necesidades de sus clientes, desarrolla su negocio con altos estándares de calidad y servicio, apoyado en talento humano comprometido y tecnología adecuada, por medio de una gestión empresarial eficiente y con compromiso social

1.1.4.2. Visión

Ser una empresa moderna, que preste los servicios públicos de instalación y mantenimiento de manera permanente, eficiente, y con elevado grado de responsabilidad, que asegure la mejor calidad de vida para el usuario. Dentro de este compromiso, orientar el recurso humano hacia la optimización de su potencial profesional mediante una exigente capacitación que genere una sólida motivación para brindar servicios de excelencia e identificados con los intereses de la empresa

1.1.5. Base legal

La Empresa de Telecomunicaciones Amdenet Cía. Ltda. Es una compañía que esta normada, regida y supervisada por las siguientes leyes.

1.1.5.1. Constitución Política de la República del Ecuador.- Es la norma jurídica positiva fundamental suprema que rige la organización y el desarrollo de un Estado, estableciendo: la autoridad, la forma de ejercicio de esa autoridad, los límites de los órganos públicos, definiendo los derechos y deberes de los ciudadanos y garantizando la libertad política y civil del individuo.

1.1.5.2. Código de Trabajo.- Es un convenio o acuerdo de voluntades, creador de obligaciones, celebrado entre una persona natural (el trabajador) y una persona natural o jurídica (el empleador), para que el trabajador preste determinados servicios personales, bajo la continuada subordinación del empleador, a cambio de una remuneración.

1.1.5.3. Servicio de Rentas Internas (SRI).- El Servicio de Rentas Internas (SRI) es una entidad técnica y autónoma que tiene la responsabilidad de recaudar los tributos internos establecidos por Ley mediante la aplicación de la normativa vigente. Su finalidad es la de consolidar la cultura tributaria en el país a efectos de incrementar sostenidamente el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes.

1.1.5.4. Ley General del IESS.- El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es una entidad, cuya organización y funcionamiento se fundamenta en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia. Se encarga de aplicar el sistema del seguro general obligatorio que forma parte del sistema nacional de seguridad social.

1.1.5.5. Código Civil.- El código civil es un conjunto ordenado, sistematizado y unitario de normas de derecho privado se trata, por lo tanto, de las normas que regulan las relaciones civiles de las personas físicas y jurídicas, sean privadas o públicas (en este último caso, cuando las personas actúan como particulares).

1.1.5.6. Código Tributario.- Conjunto de normas jurídicas que regula las relaciones jurídicas - tributarias entre el estado y los contribuyentes.

1.1.5.7. Código Penal.- En el caso del código penal, se trata del conjunto unitario y sistematizado de las normas jurídicas punitivas de un estado.

Abarca, por lo tanto, las leyes que son aplicables desde el punto de vista penal.

1.1.5.8. Código de Comercio.- Los códigos de comercio surgieron con la ilustración para ordenar la actividad comercial.

El desarrollo del comercio ha generado que, en la actualidad, el derecho mercantil se encuentre regulado tanto por el código de comercio como por otras leyes especiales a través de un proceso descodificador.

El código de comercio forma parte del derecho privado, en su rama dedicada a las relaciones mercantiles.

Las normas pretenden adaptarse a la dinámica de las relaciones económicas.

1.1.5.9. Ordenanzas y Reglamentos Municipales.- Es aquel título, documento o despacho, librado por autoridad competente, que permite el desempeño de un empleo, el ejercicio de una profesión o el disfrute de un privilegio.

1.1.5.10. Disposiciones del Cuerpo de Bomberos.- Instrucciones que dispone el Cuerpo de Bomberos para evitar riesgos que causen posibles destrozos en los locales comerciales y viviendas.

1.1.5.11. Superintendencia de Compañías.- La superintendencia de compañías es un órgano de control y vigilancia que tiene afinidad con el Registro De la Propiedad y con el Registro Mercantil en donde se lleva el registro de sociedades en base a las copias que los funcionarios respectivos del Registro Mercantil deben remitirles. Según la constitución se expresa:

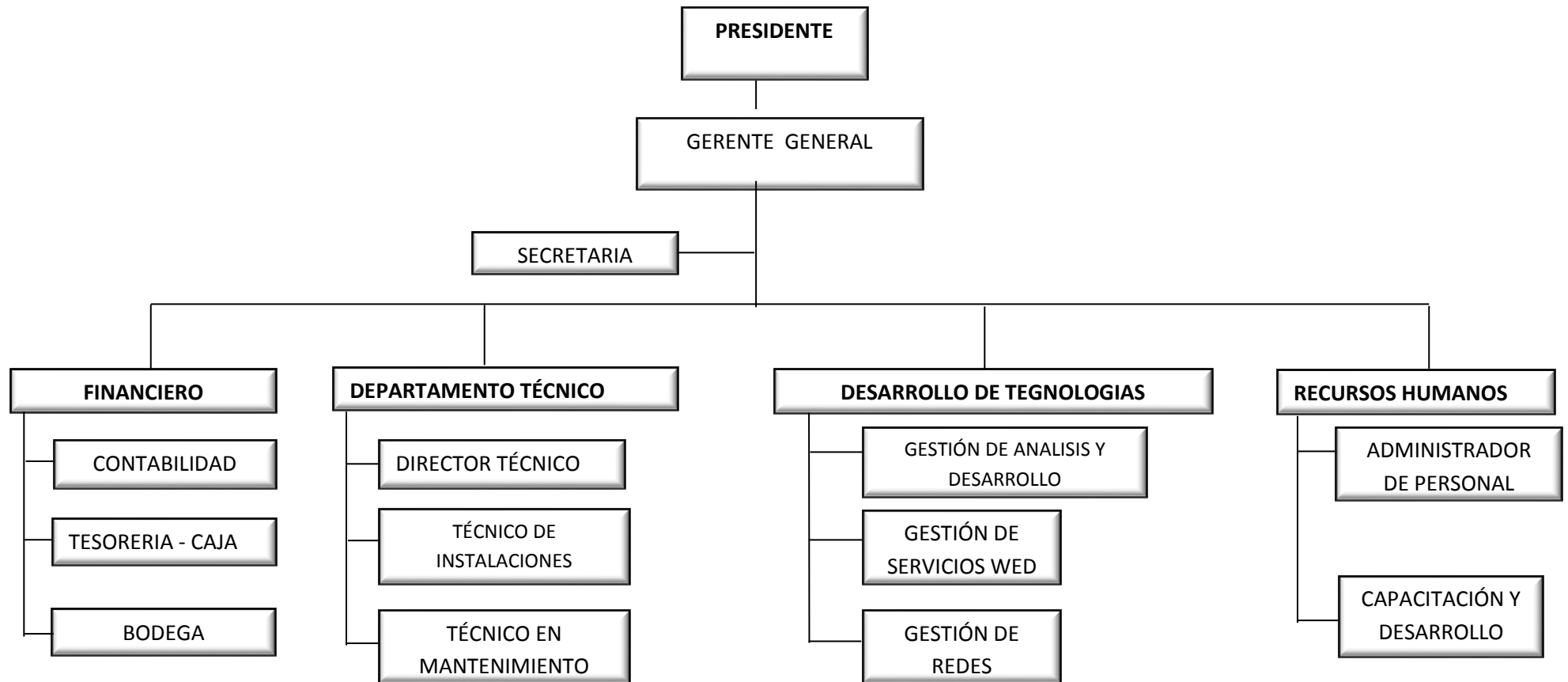
“La Superintendencia de Compañías es el organismo técnico y autónomo que vigila y controla la organización, actividades, funcionamiento, disolución y liquidación de las compañías, en las circunstancias y condiciones establecidas por la ley”¹

¹<http://www.buenastareas.com/materias/concepto-de-superintendencia-de-compa%C3%B1ias/0>

1.1.6. Organigrama Estructural

Figura No. 1

Organigrama Estructural



1.1.7. Valores Institucionales

- Honradez
- Perseverancia
- Objetividad
- Responsabilidad
- Liderazgo
- Ética Profesional
- Respeto
- Iniciativa
- Puntualidad
- Honestidad
- Trabajo en Equipo

CAPITULO II

2. Marco conceptual

2.1. Antecedentes históricos

La práctica de la auditoría nació en Gran Bretaña durante la segunda mitad del siglo XIX y se extendió a otros países de cultura empresarial anglosajona, sobre todo en EEUU de América, consolidándose en las tres últimas décadas finales del pasado siglo, como una forma de proporcionar información contable con fiabilidad que hiciera más transparente al inversor el mercado de valores, sobre todo después del precedente que supuso en denominado Crack de 1.929.

Durante la revolución industrial el objeto de estudio comienza a diversificarse se desarrolla la gran empresa y por ende la contabilidad, y a la luz del efecto social se modifica, el avance de la tecnología hace que las empresas manufactureras crezcan en tamaño, en los primeros tiempos se refería a escuchar las lecturas de las cuentas y en otros casos a examinar detalladamente las cuentas coleccionando en las primeras las cuentas "oída por los auditores firmantes" y en la segunda se realizaba una declaración del auditor. Los propietarios empiezan a utilizar los servicios de los gerentes a sueldos. Con esta separación de la propiedad y de los grupos de administradores la auditoría protegió a los propietarios no solo de los empleados sino de los gerentes. Ya a partir del siglo XVI las auditorías en Inglaterra se concentran en el análisis riguroso de los registros escritos y la prueba de la evidencia de apoyo. Los países donde más se alcanza este desarrollo es en Gran Bretaña y más adelante Estados Unidos.

En los años 70 y 80, la auditoría en España se hallaba todavía olvidada, tanto por las autoridades como por nuestro mundo económico-empresarial. Esta situación ha experimentado un cambio sustancial en los últimos 20 años, donde todo un conjunto de factores han propiciado una exigencia de modernización y puesta al día a todos los niveles.

Bajo estas circunstancias, la auditoría se configura como el instrumento fundamental en el proceso de control de la "imagen fiel", proporcionando la confianza necesaria en la citada información e imponiéndose como exigencia social hasta el punto que los

poderes públicos, antes desconocedores del tema, asumen su establecimiento obligatorio como mecanismo necesario para la protección de los intereses de terceros y en beneficio también de la economía nacional.

Al comienzo del siglo XX la auditoría estaba concebida principalmente como una actividad protectora, siendo su fin primordial descubrir y evitar fraudes.

En el contexto, aparece en España, en el año 1988, la ley de auditoría de cuentas, la cual se enmarca dentro de la reforma de la legislación mercantil en materia de sociedad. En aquel momento fue importante y necesario el aplicar tal normativa, pues nuestra incorporación a la CEE supuso adoptar numerosas disposiciones que regulaban la vida de las empresas y entre ellos la obligación de verificación de las cuentas, imprescindible para determinadas empresas y fundamental para el conocimiento y la publicidad de la situación económica de las mismas.

Una vez que han transcurrido más de una década desde su entrada en vigor, y comprobadas sus indudables cualidades y algunos de sus inconvenientes, tanto en su contenido como en su aplicación, así como teniendo en cuenta la situación del derecho comparado en esta materia, se hace necesario proceder a determinadas modificaciones de la citada ley de auditoría de cuentas, con el fin de adecuar su contenido a la actual realidad social y profesional de esta actividad, ya que se hace necesario adoptar ciertas medidas que configuren la actividad y la profesión dentro de un entorno similar al existente en la Unión Europea.

En los últimos años, la auditoría ha evolucionado hacia un asesoramiento de la dirección general de las empresas, prestando servicios fiscales, asesoría en sistemas de contabilidad, estudios de investigación administrativos e industriales y organización de sociedades.²

2.2. Concepto

La auditoría de gestión es el examen de planes, programas, proyectos y operaciones de una organización o entidad pública o privada, cuyo fin es medir e informar sobre el logro de los objetivos previstos, la utilización de los recursos públicos en forma económica y eficiente, y la fidelidad con que los responsables cumplen con las normas jurídicas involucradas en cada caso

²<http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/5970/15/CAPITULO20120Las20CompaC3B1C3ADas20mercantiles20del20Ecuador.pdf>

Este tipo de auditoría examinará y evaluará los resultados originalmente esperados y medidos de acuerdo con los indicadores institucionales y de desempeño pertinentes.³

2.3. Definiciones

“La auditoría es un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados. El fin del proceso consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como determinar si dichos informes se han elaborado principios establecidos para el caso.”⁴.

“Una auditoría es la recopilación y evaluación de datos sobre información cuantificable de una entidad económica para determinar e informar sobre el grado de correspondencia entre la información y criterios establecidos. La auditoría debe ser realizada por una persona competente e independiente”.⁵

“Auditoria, en su acepción más amplia significa verificar la información financiera, operacional y administrativa que se presenta es confiable, veraz y oportuna. Es revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma como fueron planeados; que las políticas y lineamientos establecidos han sido observados y respetados; que se cumplen con obligaciones fiscales, jurídicas y reglamentarias en general. Es evaluar la forma como se administra y opera teniendo al máximo el aprovechamiento de los recursos.”⁶

2.4. Objetivos de la Auditoría de Gestión

- Promover la optimización de los niveles de eficiencia, eficacia, economía, calidad e impacto de la gestión pública.

³http://www.enriqueztorres.com/descargas/ley_contraloria.pdf

⁴COOK, John W. y WINKLE, Gary M. Auditoría, México, Editorial Mcgraw-Hill Interamericana , 3ª edición, 1996, pág. 5

⁵ARENS, Alvin y LOEBBECKE, James. Auditoría un Enfoque Integral, México, Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, 6ª edición, 1996, pág. 1

⁶ MONOGRAFÍAS. Auditoría. 20/12/11 .<http://www.monografias.com/trabajos17/auditoria/auditoria.shtml>

- Determinar el grado de cumplimiento de objetivos y metas.
- Verificar el manejo eficiente de los recursos.
- Promover el aumento de la productividad, procurando la correcta administración del patrimonio público.
- Satisfacer las necesidades de la población.

2.5. Alcance de la Auditoría de Gestión

La Auditoría de Gestión examina en forma detallada cada aspecto operativo de la entidad, por lo que, en la determinación del alcance debe considerarse lo siguiente:

- Logro de objetivos institucionales, nivel jerárquico de la entidad, la estructura organizativa, y la participación individual de los integrantes de la entidad.
- Verificación del cumplimiento de la normatividad tanto general como específica y de procedimientos establecidos
- Evaluación de la eficiencia y economía en el uso de los recursos, entendiendo como rendimiento efectivo, o sea operación al costo mínimo posible sin desperdicio innecesario; así como, de la eficacia en el logro de los objetivos y metas, en relación a los recursos utilizados.
- Medición del grado de confiabilidad, calidad y credibilidad de la información financiera y operativa.⁷

2.6. Clasificación de la Auditoría

2.6.1. Por antecedentes de la auditoría

a) Auditoría externa.- La auditoría externa es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un contador público sin vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir una opinión independiente sobre la forma como opera el sistema, el control interno del mismo y formular sugerencias para su mejoramiento.⁸

⁷MALDONADO, Milton; Auditoría de Gestión Economía, Ecología, Eficiencia, Eficacia, Ética, Editora Luz de América, 3 ed., Quito, 2006.

⁸CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO. (2001). *Manual de Auditoría Financiera*. Pág. 337. (www.contraloria.gob.ec).

b) Auditoría interna.- La auditoría Interna es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un profesional con vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir informes y formular sugerencias para el mejoramiento de la misma.⁹

2.6.2. Por su Área de Aplicación

Auditoría financiera: Es aquella que emite un dictamen u opinión profesional en relación con los estados financieros de una unidad económica en una fecha determinada y sobre el resultado de las operaciones y los cambios en la posición financiera.¹⁰

Auditoría administrativa: Evalúa el adecuado cumplimiento de las funciones, operaciones y actividades de la empresa principalmente en el aspecto administrativo.¹¹

Auditoría de Gestión: Incluye el examen que se realiza con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y se logra los objetivos previstos por la compañía.¹²

Auditoría operacional: Tiene como objeto de estudio el proceso administrativo y las operaciones de las organizaciones, con miras a emitir opinión sobre la habilidad de la gerencia para manejar el proceso administrativo y el grado de economicidad, eficiencia y efectividad de las operaciones del ente auditado.¹³

Exámenes especiales: Comprende la revisión y análisis de una parte de las operaciones o transacciones efectuadas con posterioridad a su ejecución, con el objeto de verificar aspectos presupuestales o de gestión, el cumplimiento de los dispositivos legales y reglamentarios aplicables y elaborar el correspondiente informe que incluya observaciones, conclusiones y recomendaciones.¹⁴

⁹ CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO. (2001). *Manual de Auditoría de Gestión*. Pág. 36. (www.contraloria.gob.ec).

¹⁰ BUENAS TAREAS. *Examen Especial de Auditoría*. (www.buenastareas.com).

¹¹ IBID 11: Pág. 6

¹² MADARIAGA GOROCICA, Juan. *Manual Práctico de Auditoría*. Ediciones Deusto. España, 2004. Pág. 18.

¹³ MADARIAGA GOROCICA, Juan. *Manual Práctico de Auditoría*. Ediciones Deusto. España, 2004. Pág. 22.

¹⁴ MADARIAGA GOROCICA, Juan. *Manual Práctico de Auditoría*. Ediciones Deusto. España, 2004. Pág. 23.

2.7. Fases de la Auditoria de Gestión

FASE I: Conocimiento preliminar o diagnóstico

Objetivo

Consiste en obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal, esto permitirá una adecuada planificación, ejecución y consecución de resultados de auditoría a un costo y tiempo razonable.

Actividades

Las tareas típicas son:

- 1.** Visita a las instalaciones, para observar el desarrollo de las actividades y operaciones, y visualizar el funcionamiento en conjunto.
- 2.** Revisión de los archivos corriente y permanente de los papeles de trabajo de auditorías anteriores; y/o recopilación de informaciones y documentación básica para actualizarlos. Su contenido debe proveer un conocimiento y comprensión cabal de la entidad sobre:
 - a) La misión, los objetivos, planes direccionales y estratégicos.
 - b) La actividad principal.
 - c) La situación financiera, la estructura organizativa y funciones, los recursos humanos, la clientela, etc.
 - d) De los directivos, funcionarios y empleados, sobre: liderazgo, el ambiente organizacional, la visión.
- 3.** Determinar los criterios, parámetros e indicadores de gestión, que constituyen puntos de referencia que permitirán posteriormente compararlos con resultados reales de sus operaciones, y determinar si estos resultados son superiores, similares o inferiores a las expectativas.
- 4.** Detectar la fuerzas y debilidades; así como, las oportunidades y amenazas en el ambiente de la organización, y las acciones realizadas o factibles de llevarse a cabo para obtener ventaja de las primeras y reducir los posibles impactos negativos de las segundas.

FASE II Planificación

Objetivo

La auditoría debe ser planificada de forma adecuada y los ayudantes, si es que se tienen, deben ser supervisados de forma correcta. Existen tres razones principales por las cuales el auditor planea adecuadamente sus compromisos: para permitir que el auditor obtenga las evidencias competentes y suficientes para las circunstancias, ayudar a mantener los costos a un nivel razonable y evitar malos entendidos con el cliente.¹⁵

Actividades

- Revisión y análisis de la información y documentación obtenidas en la fase anterior.
- Evaluación de control interno relacionado con el área o componente objeto del estudio que permitirá acumular información sobre el funcionamiento de los controles existentes útil para identificar los asuntos que requieran tiempo y esfuerzos adicionales en la fase ejecución.
- A base de la fase 1 y 2 descritas, el auditor más experimentado del equipo o grupo de trabajo preparara un memorando de planificación.
- Elaboración de programas detallados y flexibles, confeccionados especialmente de acuerdo con los objetivos trazados, que den respuesta a la comprobación de las 3 E (Economía, eficiencia, Eficacia) por cada proyecto a actividad a examinarse.

FASE III Ejecución

Objetivo

En esta fase el auditor debe aplicar los procedimientos establecidos en los programas de auditoría y desarrollar completamente los hallazgos significativos relacionados con las áreas y componentes considerados como críticos, determinando los atributos de condición, criterio, efecto y causa que motivaron cada desviación o problema identificado. Todos los hallazgos desarrollados por el auditor, estarán sustentados en

¹⁵<http://www.monografias.com/trabajos82/planificacion-auditoria/planificacion-auditoria.shtml>

papeles de trabajo en donde se concreta la evidencia suficiente y competente que respalda la opinión y el informe.

Actividades:

- Aplicación de los programas detallados y específicos para cada componente significativo y escogido para examinarse, que comprende la aplicación de las técnicas de auditoría tradicionales, tales como: Inspección física, observación, cálculo, indagación, análisis, etc.
- Preparación de los papeles de trabajo.
- Elaboración de la hoja resumen de los hallazgos significativos para cada componente examinado.
- Definir la estructura del informe de auditoría.

FASE IV Comunicación de Resultados

Objetivo

La comunicación de resultados es la última fase del proceso de la auditoría, sin embargo ésta se cumple en el transcurso del desarrollo de la auditoría. Está dirigida a los funcionarios de la entidad examinada con el propósito de que presenten la información verbal o escrita respecto a los asuntos observados. El informe básicamente contendrá la carta de dictamen, los estados financieros, las notas aclaratorias correspondientes, la información financiera complementaria y los comentarios, conclusiones y recomendaciones relativos a los hallazgos de auditoría.

Actividades

- ❖ Redacción del informe de auditoría, en forma conjunta entre los auditores con funciones de jefe de grupo y supervisor, con la participación de los especialistas no auditores en la parte que se considere necesario.
- ❖ Comunicación de resultados; si bien esta se cumple durante todo el proceso de la auditoría de gestión para promover la toma de acciones correctivas de inmediato, es menester que el borrador del informe antes de su emisión, deba ser discutido en una conferencia final con los responsables de la gestión y los funcionarios de más alto nivel relacionados con el examen; esto le permitirá por

una parte reforzar y perfeccionar sus comentarios, conclusiones y recomendaciones; pero por otra parte, permitir que expresen sus puntos de vista y ejerzan su legítima defensa.

FASE V Seguimiento

Objetivo

Con posterioridad y como consecuencia de la auditoría de gestión realizada, los auditores internos y en su ausencia los auditores externos que ejecutaron la auditoría, deberán realizar el seguimiento correspondiente.

Actividades:

- Efectúa el seguimiento inmediato a la terminación de la auditoría.
- Realizar una re comprobación de cursado entre uno y dos años de haberse concluido la auditoría.
- Determinar la responsabilidad por los daños materiales y perjuicio económico causado, y comprobación de su resarcimiento, reparación o recuperación d los activos.

2.8. Informe de Auditoria

El informe de auditoría es el producto final del trabajo del auditor en el cual él presenta sus comentarios sobre los hallazgos, sus conclusiones y recomendaciones y en el caso del examen a los estados financieros el correspondiente dictamen.

Mediante el informe de auditoría, el auditor pone en conocimiento de la entidad examinada, otros organismos nacionales e internacionales, instituciones financieras, instituciones gubernamentales que tengan relación con la entidad y los funcionarios de la empresa y funcionarios públicos apropiados de los niveles más altos del gobierno que merezcan conocer los resultados de su trabajo.

El informe de auditoría debe contener la expresión de juicios fundamentados en las evidencias obtenidas sin ocultar o desvirtuar los hechos que puedan inducir a error.

Fundamentalmente este documento permite tomar las acciones correctivas necesarias por los funcionarios apropiados y en forma oportuna en la gestión de la entidad auditada.¹⁶

2.8.1. Características del informe

El informe de auditoría debe ser elaborado con un alto grado de profesionalismo para alcanzar eficazmente los objetivos de la comunicación de los resultados de la auditoría. Es importante que cada informe en lo posible sea un trabajo preciso y perfecto que merezca la lectura y acción por los altos funcionarios de la entidad, así como de los organismos e instituciones internacionales y del gobierno.¹⁷

2.8.2. Reglas generales para la presentación del informe

Debido a la importancia que tienen los informes de auditoría es indispensable que sean bien redactados, completos, claros, y fáciles de entender.

Para lograrlo es necesario que los informes se elaboren empleando algunas reglas generales tales como:

- Redacte en lenguaje corriente y evitando el uso de terminología muy especializada
- Evite los párrafos largos y complicados
- Incluya la información suficiente
- Revise su contenido detenidamente antes de que se emita
- Conserve la estructura preestablecida
- Concluya su redacción durante el trabajo de campo
- Redacte en forma sencilla, concisa y clara
- Incluya solo aspectos significativos
- Asegure una fácil comprensión al lector
- Mantenga un tono constructivo
- Asegure una emisión y entrega oportuna

¹⁶<http://www.slideshare.net/600582/la-prctica-de-la-auditoria-se-divide-en-tres-fases>

¹⁷<http://sofia-loza.blogspot.com/2013/04/fases-de-auditoria-la-practica-de-la.html>

- Verifique que exista evidencia suficiente y adecuada detallada en los papeles de trabajo
- Identifique asuntos que requieran acción correctiva y presente las recomendaciones correspondientes
- Incluya la mención de logros sobresalientes
- Considere en el contenido los atributos del hallazgo¹⁸

2.9. Riesgos de Auditoría

Al ejecutarse la auditoría de gestión, no estará exenta de errores y omisiones importantes que afecten los resultados del auditor expresados en su informe. Por lo tanto deberá planificarse la auditoría de modo tal que se presenten expectativas razonables de detectar aquellos errores que tenga importancia relativa; a partir de:

- Criterio profesional del auditor.
- Regulaciones legales y profesionales
- Identificar errores con efectos significativos.

2.9.1. Riesgo inherente

“El riesgo Inherente afecta directamente la cantidad de evidencia de auditoría necesaria para obtener la satisfacción de auditoría suficiente para validar una afirmación. Esta cantidad puede estar presentada tanto en el alcance de cada prueba en particular como en la cantidad de pruebas necesarias”.¹⁵

“El auditor debería obtener una comprensión de los procedimientos de control suficiente para desarrollar el plan de auditoría. Al obtener esta comprensión el auditor consideraría el conocimiento sobre la presencia o ausencia de procedimientos de control obtenido de la comprensión del ambiente de control y del sistema de contabilidad para determinar si es necesaria alguna comprensión adicional sobre los procedimientos de control”.¹⁶

Es la susceptibilidad de los procesos a la existencia de errores o irregularidades importantes generados por las características de las empresas u organismos.

¹⁸<http://sofia-loza.blogspot.com/2013/04/fases-de-auditoria-la-practica-de-la.html>

2.9.2. Riesgo de control

El riesgo de control es el riesgo de que los sistemas de control estén incapacitados para detectar o evitar errores o irregularidades significativas en forma oportuna.

Es aquel que afecte a los procesos de control y que evite detectar irregularidades significativas de importancia relativa

2.9.3. Riesgo de detección

El riesgo de detección es el riesgo de que los procedimientos de auditoría seleccionados no detecten errores o irregularidades existentes en los estados contables.

Es aquel que se asume por parte de los auditores que en su revisión no detecten deficiencias en el sistema de control interno. Este riesgo es totalmente controlable por la labor del auditor y depende exclusivamente de la forma en que se diseñen y lleven a cabo los procedimientos de auditoría.

2.10. Control Interno

Comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promover la eficiencia en la operación, y provocar adherencia a las políticas prescritas por la administración.¹⁹

Es un proceso, efectuado por la junta directiva de la entidad, la gerencia y demás personal, diseñado para proporcionar seguridad razonable relacionada con el logro de los objetivos en las siguientes categorías:

- Confiabilidad en la presentación de informes financieros.
- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

¹⁹ SANTILLANA, Juan R. Auditoría Interna Integral Administrativa, Operacional y Financiera, México , Editorial Internacional Thomson S.A., 2ª edición, 2002, pág. 176

2.10.1. Objetivos del control interno

Objetivos básicos que conllevan al control interno, mismos que se relacionan con cada tipo de auditoría, ya que son los siguientes:

- ✓ Fomentar y asegurar el pleno respeto, apego, observancia y adherencia a las políticas prescritas o establecidas por la administración de la entidad. (auditoría administrativa).
- ✓ Promover eficiencia en la operación, las políticas y disposiciones implantadas por la administración serán la base, soporte y punto de partida para operar. Estas políticas deben identificar metas y estándares de operación básicos para medir el desempeño y calificar la eficiencia, eficacia y economía, elementos indispensables para lograr la óptima sinergia operativa integral. (Auditoría Operacional).
- ✓ Asegurar razonabilidad, confiabilidad, oportunidad e integridad de la información financiera y la complementaria administrativa y operacional que se genera en la entidad. La información es básica e indispensable para conocer la gestión y el desempeño de la entidad, como se encuentra está en la actualidad, y una base fundamental para la toma de decisiones que garanticen su bienestar futuro. La información dirá cuan buenas y acertadas han sido las políticas establecidas y cuál ha sido el nivel de eficiencia de la operación. Una entidad sin buena información hace endeble su existencia y subsistencia (auditoría financiera).
- ✓ Protección de los activos de la entidad. Este cuarto objetivo se concreta con la observancia de los tres objetivos anteriores.²⁰

2.10.2. Componentes del control interno

Los componentes principales del Control Interno son:

- a) **Ambiente de control:** El ambiente de control fija en tono de una organización al influir en la concientización de personal del control. Este puede considerarse como la base de los demás componentes del control interno. Los factores del ambiente de control incluyen integridad y valores éticos; compromiso de ser competentes; junta directiva o comité de auditoría; filosofía y estilo operacional de la gerencia;

²⁰ IBID 14, pág. 176-177

estructura organizacional; asignación de autoridad y responsabilidad, y políticas y prácticas de los recursos humanos.

b) Evaluación del riesgo: La gerencia debe identificar y analizar cuidadosamente los factores que afectan el riesgo de que los objetivos de la organización no sean alcanzados, y luego tratar de manejar estos riesgos. Los auditores están preocupados por los riesgos asociados con el objetivo de una presentación financiera confiable, es decir, las amenazas a una preparación de estados financieros en concordancia de los principios de contabilidad generalmente aceptados.

c) Actividades de control: Las actividades de control son políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices de la gerencia se llevan a cabo. Estas políticas y procedimientos promueven acciones relacionadas con los riesgos que enfrenta la organización.

d) Información y comunicación: Para ayudar a la gerencia a cumplir los objetivos de la organización se necesita información en todos sus niveles. El sistema de información contable y la forma como se comunican a lo largo de la organización las responsabilidades del control interno en la presentación de informes financieros son de gran importancia para los auditores.

e) Supervisión y Monitoreo: Es un proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo. Es importante monitorear el control interno para determinar si éste está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones.²¹

2.10.3. Clases de control interno

Los controles internos están agrupados en dos categorías: administrativos y contables.

Controles administrativos, son procedimientos y métodos que se relacionan sobre todo con las operaciones de una empresa y las directivas, políticas e informes

²¹ IBID 15, pág. 180

administrativos. El auditor interno se interesa por la razonabilidad de dichas políticas, relacionadas del costo de mantenerlas en comparación con los beneficios, y grado hasta el cual se están cumpliendo. El auditor interno recomendará que se modifiquen ciertos controles administrativos, se reemplacen o eliminen.

Controles contables, consiste en métodos, procedimientos y plan de organización que se refieren sobre todo a la protección de los activos y asegurar que las cuentas y los informes financieros sean confiables. A los auditores independientes les conciernen dichos controles para determinar el grado de confianza que pueden poner en ellos y respaldar la razonabilidad de las propiedades, plantas y equipos que aparecen en el balance general; determinando hasta qué grado deben realizar procedimientos de auditoría respecto a estos activos y cuentas relacionadas, y también determinar si deben hacer algunas recomendaciones al cliente relativas a los controles en esta área.²²

2.10.4. Métodos de evaluación del control interno

Dentro de los métodos de control interno tenemos los siguientes:

- Diagrama de Flujo
- Método de Descripciones Narrativas
- Método de Cuestionarios Especiales
- Método Combinado

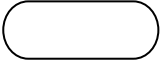
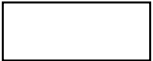
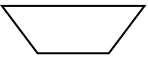
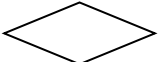
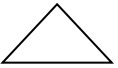




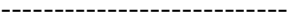
Diagrama de flujo

Los diagramas de flujo son la representación gráfica de la secuencia de las operaciones de un determinado sistema. Esta secuencia se grafica en el orden cronológico que se produce en cada operación.

En la elaboración de diagramas de flujo, es importante establecer los códigos de las distintas figuras que formarán parte de la narración gráfica de las operaciones. Existe abundante literatura sobre cómo prepararlos y qué simbología utiliza.

²² IBID 1, pág. 208-209

Esto equivale a decir que. Antes que la lectura de cualquier diagrama de flujo es imprescindible contar con una hoja guía de simbología

	Inicio o final de diagrama
	Realización de una actividad
	Realización de una actividad contratada
	Análisis de situación y toma de decisiones
	Actividad de Control
	Documentación
	Base de datos
	Conexión o relación entre partes de un diagrama
	Indicador del flujo del proceso
	Límite geográfico

Método de descripciones narrativas

Las descripciones narrativas consisten en presentar en forma de relato, las actividades del ente, indican las secuencias de cada operación, las personas que participan, los informes que resultan da cada procesamiento y volcado en forma de una descripción simple sin utilización de gráficos.

Es importante el lenguaje a emplear y la forma de trasladar el conocimiento adquirido del sistema a los papeles de trabajo, de manera que no resulte engorroso el entendimiento de la descripción vertida.

Método de cuestionarios especiales

Los cuestionarios especiales, también llamados “cuestionarios de control interno”, son otras técnicas para la documentación, contabilidad y control, siempre y cuando exista el documento de análisis correspondiente, en el cual se defina de los sistemas examinados.

Estos cuestionarios en la preparación de determinadas preguntas estándar para cada uno de los distintos componentes que forman parte de los estados financieros. Estas preguntas siguen la secuencia del flujo de operaciones del componente analizado. Con sus respuestas, obtenidas a través de indagación con el personal del ente o con la documentación de sistemas que se facilite, se analizara si esos sistemas resultan adecuados o no, en pos de la realización de las tareas de auditoría.

Método combinado

Es la combinación de los métodos anteriores; esto es, se puede combinar flujo gramas con descriptivo, cuestionarios con descriptivo, flujo grama con cuestionario.²³

2.10.5. Elementos del control interno

El marco integrado de control planteado en el informe C.O.S.O. consta de 5 componentes interrelacionados, derivados del estilo de la dirección e integrados al proceso de gestión.

- Ambiente de Control.
- Evaluación del Riesgo.
- Actividades de Control.
- Información y comunicación.
- Supervisión y Monitoreo.

²³ <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/742/8/CAPITULO%20VII.pdf>

2.11. Indicadores de Gestión

Definición

Se entiende por indicadores de gestión a los criterios que se utilizan para evaluar el comportamiento de las variables. El indicador es la identificación de la realidad que se pretende transformar. Los indicadores pretenden valorar las modificaciones (variaciones) de las características de la unidad y análisis establecido, es decir, de los objetivos institucionales y programáticos.

Si la máxima autoridad o el grupo planificador no encuentran los indicadores que permitan valorar los avances y logros de la acción institucional, será necesario desarrollar sus propios indicadores aportando a la conformación de un banco de indicadores y a su mayor seguridad en los procesos de valoración y evaluación de planes, programas y proyectos sociales.²⁴

2.11.1. Indicadores de gestión o eficiencia

También se les denomina como: de seguimiento, de control, de actividades, de tarea, de avances, de progresos, indicadores internos. Pertenecen al sub-sistema de seguimiento y sirven para valorar el rendimiento (producción física) de insumos, recursos y esfuerzos dedicados a obtener objetivos con tiempos y costos registrados y analizados.

Dentro del sistema de seguimiento y evaluación, los indicadores de gestión permiten la valoración de al menos los siguientes elementos:

1. La utilización de los recursos humanos, físicos, financieros y de tiempo.
2. El cumplimiento de actividades tareas o metas.

2.11.2. Indicadores de logro o eficacia

Son conocidos también como indicadores de éxito, externos, de impacto o de objetivos, los cuales facilitan la valoración de los cambios en las variables socio económico propiciado por la acción institucional.

Los indicadores de logro son hechos concretos, verificables, medibles, evaluables, que se establecen a partir de cada objetivo pertenecen al sub-sistema de evaluación

²⁴<http://definicion.de/indicador-de-gestion/>

permitiendo la valoración de la eficacia de los planes, programas y proyectos sociales de la institución para resolver los problemas y necesidades del grupo.

2.11.3. Indicadores de economía:

Es el uso oportuno de los recursos en cantidad y calidad adecuadas y al menor costo posible, con relación a los programas de la organización y a las condiciones y opciones que presenta el mercado. Consiste en reducir al mínimo el costo de los recursos utilizados para desempeñar una actividad a un nivel de calidad apropiado.

2.11.4. Indicadores cuantitativos:

Son los valores y cifras que se establecen periódicamente de los resultados de las operaciones, son un instrumento básico.

2.11.5. Indicadores cualitativos

Permiten tener en cuenta la heterogeneidad, las amenazas y las oportunidades del entorno organizacional; permite además evaluar, con un enfoque de planeación estratégica la capacidad de gestión de la dirección y de más niveles de la organización.²⁵

2.11.6. Indicadores de recursos

Tiene relación con la planificación de las metas y objetivos, considerando que para planear se requiere contar con recursos.²⁶

2.11.7. Indicadores de personal

Corresponden estos indicadores a las actividades del comportamiento de la administración de los recursos humanos. Sirve para medir o establecer el grado de eficiencia y eficacia en la administración de los recursos humanos.²⁷

²⁵ http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/gestion_calidad/contenido_u3.pdf

²⁶ <http://www.monografias.com/trabajos55/indicadores-de-gestion/indicadores-de-gestion.shtml>

²⁷ OÑA, Cesar Alfonso, “Auditoria de Gestión 2”, Riobamba, 2011, Pág. 28-29.

2.12. Herramientas de la Auditoría de Gestión

Para la ejecución de Auditorías de Gestión es necesario la conformación de un equipo multidisciplinario, que dependiendo de la naturaleza de la entidad y de las áreas a examinarse, a más de los auditores profesionales, podría estar integrado por especialistas en otras disciplinas.

2.13. Técnicas de Auditoría

En la auditoría de gestión es fundamental el criterio profesional del auditor para la determinación de la utilización y combinación de las técnicas y prácticas más adecuadas, que le permitan la obtención de la evidencia suficiente, competente y pertinente, que le den una base objetiva y profesional, que fundamenten y sustenten sus comentarios, conclusiones y recomendaciones.

2.13.1. Técnicas de verificación ocular

Comparación:

Es la determinación de la similitud o diferencias existentes entre dos o más hechos u operaciones; mediante esta técnica se compara las operaciones realizadas por la entidad auditada o los resultados de la auditoría con criterios normativos, técnicos y prácticas establecidas, mediante lo cual se puede evaluar y emitir un informe al respecto.

Observación:

Es la verificación visual que realiza el auditor durante la ejecución de una actividad o proceso para examinar aspectos físicos, incluyendo desde la observación del flujo de trabajo, documentos, materiales, etc.

2.13.2. Técnicas de verificación verbal

Indagación:

Es la obtención de información verbal mediante averiguaciones o conversaciones directas con funcionarios de la entidad auditada o terceros sobre las operaciones que se encuentran relacionadas, especialmente de hechos o aspectos no documentados.

2.13.3. Técnicas de verificación escrita

Análisis:

Consiste en la separación y evaluación crítica, objetiva y minuciosa de los elementos o partes que conforman una operación, actividad, transacción o proceso, con el propósito de establecer su propiedad y conformidad con criterios normativos y técnicos.²⁸

Tabulación:

Consiste en agrupar resultados importantes obtenidos en áreas o segmentos.

2.13.4. Técnicas de verificación documental

Comparación:

Consiste en verificar la existencia, legalidad, autenticidad y legitimidad de las operaciones realizadas por una entidad, a través del examen de la documentación justificadora o de respaldo.

Calculo:

Consiste en la verificación de la exactitud y corrección aritmética de una operación o resultado, presentados en informes, contratos, comprobantes y otros. Esta técnica se utiliza durante el transcurso de toda auditoría

2.13.5. Técnicas de verificación física

Inspección:

Esta técnica involucra el examen físico y ocular de activos, obras, documentos, valores y otros, con el objeto de establecer su existencia y autenticidad; requiere en el momento de la aplicación la combinación de otras técnicas, tales como; indagación, observación, comparación.²⁹

²⁸<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin1/tecaudito.htm>

²⁹<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin1/tecaudito.htm>

2.14. Papeles de Trabajo

Definición

“Son el conjunto de cédulas y documentación fehaciente que contienen los datos e información obtenidos por el auditor en su examen, así como la descripción de las pruebas realizadas y los resultados de las mismas sobre los cuales sustenta la opinión que emite al suscribir su informe”.

Objetivo e importancia

El objetivo general de los papeles de trabajo es ayudar al auditor a garantizar de forma adecuada que una auditoría se hizo de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas.

Los objetivos fundamentales de los papeles de trabajo son:

- Facilitar la preparación del informe;
- Comprobar y explicar en detalle las opiniones y conclusiones resumidas en el informe;
- Proporcionar información para la preparación de declaraciones tributarias e informe para los organismos de control y vigilancia del estado;
- Coordinar y organizar todas las fases del trabajo;
- Proveer un registro histórico permanente de la información examinada y los procedimientos de auditoría aplicados;
- Servir de guía en revisiones subsecuentes; y,
- Cumplir con las disposiciones legales.
- Contenido mínimo de los papeles de trabajo
- Evidencia que los estados contables y demás información, sobre los que va a opinar el auditor, están de acuerdo con los registros de la institución.
- Relación de los pasivos y activos, demostrando de cómo tiene el auditor evidencia de su existencia física y valoración;
- Análisis de las cifras de ingresos y gastos que componen la cuenta de resultados.
- Prueba de que el trabajo fue bien ejecutado, supervisado y revisado.

- El sistema de control interno que ha verificado el auditor y el grado de confianza de ese sistema y cuál es el alcance realizado para revisar las pruebas sustantivas.
- Detalle de las definiciones o desviaciones en el sistema de control interno y conclusiones a las que llega; y.

- Detalle de las contrariedades en el trabajo y soluciones a las mismas.

Reglas Básicas para la Elaboración de Papeles de Trabajo

- Identifique cada hoja (encabezado);
- Use una hoja para cada asunto;
- Use solo una cara para cada asunto;
- Identifique la persona que elaboró el papel de trabajo;
- Identifique el supervisor;
- Incluya la información completa y específica;
- Suministre índices completos;
- Proporcione en forma clara la fuente;
- Indique la naturaleza de las labores de verificación;
- Incluya la extensión y alcance de las pruebas aplicadas;
- Determine claramente el propósito de cada papel de trabajo y su relación con los objetivos de la auditoría;
- Mantenga hojas de notas para recordar asuntos por aclarar o examinar durante el curso del examen;
- Efectúe el procedimiento antes de registrar una marca de auditoría;
- Incluya observaciones generales o resúmenes de comentarios sobre los resultados de cada fase o aspectos de examen;
- Coloque los papeles de trabajo apenas acabe de prepararlos en un sitio seguro en el archivo correspondiente;
- No redacte de nuevo hojas elaboradas (redacte una vez y de forma correcta);
- Lleve consigo los materiales para efectuar sus labores.
- Utilice lápiz;
- Ahorre tiempo, extraer copias de material impreso;
- Escriba los comentarios a doble espacio para insertar posibles añadiduras;
- Claridad y comprensibilidad;
- Legibilidad y pulcritud; y,

Clases de papeles de trabajo

Se les acostumbra a clasificar desde dos puntos de vista:

- Por su uso
- Papeles de uso continuo
- Hoja de Trabajo
- Cédula Sumaria o de resumen
- Cédula de Detalle o descriptiva
- Cédula analítica o de comprobación³⁰

2.15. Hallazgos

El hallazgo en la auditoria tiene el sentido de la obtención y síntesis de información sobre una operación, actividad, proyecto, unidad administrativa u otro asunto evaluación y que los resultados sean de interés para los funcionarios de la entidad auditada. La evidencia de los hallazgos de auditoría deberá ser evaluada en términos de suficiencia, importancia, confiabilidad y eficacia.

2.15.1. Atributos del hallazgo

Condición.- La realidad encontrada.

Son todas las situaciones deficientes encontradas por el auditor en relación con una operación, actividad o transacción y refleja el grado en que los criterios están siendo logrados o aplicados. La condición puede ser un criterio que no se está aplicando o logrando, o bien, que el criterio que se está aplicando no se esté logrando parcialmente.

Criterio.- Cómo debe ser (la norma, la ley, el reglamento).

Son las normas o parámetros con los cuales el auditor mide, la condición es decir son las unidades de medida que permiten la evaluación de la condición actual.

Causa.- Qué originó la diferencia encontrada.

³⁰MEIGS, Walter, “Principios de Auditoría”, 2da. Impresión de la 1ra. Edición, Año 1998, Pág. 209.

Efecto.- Qué efectos puede ocasionar la diferencia encontrada.

Son los resultados adversos, reales, potenciales que obtiene el auditor, al comparar la condición y el criterio respectivo. Por lo general, se representa como la pérdida de dinero o en eficiencia y eficacia, a raíz de la falta de aplicación de los estándares establecidos o por el fracaso en el logro de las metas y objetivos.

Al plasmar el hallazgo el auditor primeramente indicará el título del hallazgo, luego los atributos, a continuación indicarán la opinión de las personas auditadas sobre el hallazgo encontrado, posteriormente indicarán su conclusión sobre el hallazgo y finalmente hará las recomendaciones pertinentes. Es conveniente que los hallazgos sean presentados en hojas individuales.

2.16. Archivo Permanente

El archivo permanente debe contener toda información que se válida en el tiempo y no se refiere exclusivamente a un solo periodo. Este archivo debe suministrar al equipo de auditoría la mayor parte de la información sobre el negocio del cliente para llevar a cabo una auditoría eficaz y objetiva.

2.17. Archivo Corriente

Este archivo recoge todos los papeles de trabajo relacionados con la auditoria específica de un periodo.³¹

Comprende dos tipos de archivos:

- Archivo general
- Archivo de los estados financieros.

2.18. Índices de Auditoría

La utilización de los índices obedecerá al siguiente criterio:

El índice numérico se utilizara en los papeles de trabajo generales como: borrador del informe, orden de trabajo, plan de trabajo, cuestionarios, asientos de ajuste, estados financieros, comunicarlos varias, etc.

³¹MEIGS, Walter, “Principios de Auditoría”, 2da. Impresión de la 1ra. Edición, Año 1998, Pág. 209.

El índice alfanumérico en los papeles de trabajo específicos, de acuerdo al plan de cuentas vigentes en la empresa y su clasificación bajo el siguiente criterio.³²

2.19. Marcas de Auditoría

Todo hecho, técnica o procedimiento que el Auditor efectúe en la realización del examen debe quedar consignado en la respectiva cédula (analítica o sub-analítica generalmente), pero esto llenaría demasiado espacio de la misma haciéndola prácticamente ilegible no solo para los terceros, sino aún para el mismo Auditor.

Para dejar comprobación de los hechos, técnicas y procedimientos utilizados en las cédulas o planillas, con ahorro de espacio y tiempo, se usan marcas de Auditoría, las cuales son símbolos especiales creados por el auditor con una significación especial.

Por ejemplo al efectuar una reconciliación bancaria, los cheques pendientes de cobrar y las consignaciones bancarias deben ser cotejadas con el libro de bancos para comprobar que están bien girados y elaboradas, en cuanto al importe, número, fecha, beneficiario, número de cuenta etc. Cada uno de los cheques y consignaciones cotejadas debe tener una descripción de lo realizado. En lugar de escribir toda esta operación junto a cada cheque y consignación, se utiliza un símbolo o marca de comprobación, cuyo significado se explica una sola vez en el lugar apropiado de la cédula a manera de convención detallando todo el procedimiento realizado.

Para las marcas de Auditoría se debe utilizar un color diferente al del color del texto que se utiliza en la planilla para hacer los índices. Las marcas deben ser sencillas, claras y fáciles de distinguir una de otra. El primer papel de trabajo del archivo de la auditoría debe ser la cédula de las marcas de auditoría.

2.19.1. Objetivos de las marcas de auditoría

Entre los objetivos de las marcas de auditoría tenemos:

- 1. Dejar constancia del trabajo realizado.**

³²BADILLO, María; Guía de Auditoría Financiera 1, ESPOCH-EICA, Riobamba, 2009. Pág. 88-92.

2. Facilitar el trabajo y ayudar a que se aproveche al máximo el espacio de la cédula, pues evitan describir detalladamente las actividades efectuadas para la revisión de varias partidas.
3. Agilizar la supervisión, ya que permiten comprender de inmediato el trabajo realizado.
4. Identificar y clasificar las técnicas y procedimientos utilizados en la auditoría.

2.20. Referenciación

Se denomina cruzar referencias al hecho de referenciar los datos o comentarios de un papel de trabajo con otro.

Para la referenciación se utilizará lápiz rojo, lo que permitirá identificar claramente la información referenciada se hará bajo el siguiente criterio.

31 AGUIRRE, Juan. *Auditoría y Control Interno*. Edición MMVI. Editorial Cultural S.A. Madrid España, 2005.

Págs. 38-39.44

ESQUEMA DE MARCAS DE AUDITORIA
CUADRO No. 1

MARCA	SIGNIFICADO
¥	Confrontado con libros
§	Cotejado con documento
μ	Corrección realizada
¢	Comparado en auxiliar
¶	Sumado verticalmente
©	Confrontado correcto
^	Sumas verificadas
«	Pendiente de registro
∅	No reúne requisitos
S	Solicitud de confirmación enviada
SI	Solicitud de confirmación recibida inconforme
SIA	Solicitud de confirmación recibida inconforme pero aclarada
SC	Solicitud de confirmación recibida conforme
S	Totalizado
ã	Conciliado
Æ	Circularizado
Y	Inspeccionado

2.21. Diagnóstico a la Empresa de Telecomunicaciones Amdenet Cía. Ltda.

2.21.1 Análisis Foda

El análisis FODA es una de las herramientas esenciales que provee de los insumos necesarios al proceso de planeación estratégica, proporcionando la información necesaria para la implantación de acciones y medidas correctivas y la generación de nuevos o mejores proyectos de mejora.

2.21.1.1 Análisis interno

Para el diagnóstico interno será necesario conocer las fuerzas al interior que intervienen para facilitar el logro de los objetivos, y sus limitaciones que impiden el alcance de las metas de una manera eficiente y efectiva.

Fortalezas.- Son aquellos factores en los cuales la organización se encuentra bien, ha conseguido logros y posee ventajas competitivas en relación a otras instituciones similares de la región y del país.

Debilidades.- Actividades o atributos internos de una organización que inhiben o dificultan el éxito de una empresa. Las debilidades también son consideradas como aquellas desventajas o factores que provocan vulnerabilidad en la organización.

AMDENET CÍA LTDA.**ANÁLISIS INTERNO****TABLA No.1**

ANÁLISIS FODA		
CÓDIGO	ANÁLISIS INTERNO	JUSTIFICACIÓN
FORTALEZAS		
F1	Conocimiento en el área	Profesionales con años atendiendo al mercado
F2	Estabilidad económica	Ahorro y solvencia económica para sustentar gastos e inversiones futuras
F3	Infraestructura y Tecnología	Se mantiene un alto nivel de tecnología e infraestructura, en cuanto a la adquisición de mercadería y prestación de servicios.
F4	Suficiente mercadería en stock	Por el conocimiento del área se ubica rápidamente la implementación requerida a redes.
F5	Estabilidad Laboral	Por el rendimiento del personal
F6	Calidad de productos	Los mercadería proviene de marcas reconocidas
F7	Precios competitivos	Precios Accesibles para cada uno de los clientes
F8	Departamento técnico con experiencia	Personal con conocimiento en el área
DEBILIDADES		
D1	Falta de capacitación continua a la parte administrativa	No se mantiene una adecuada capacitación tanto a los ejecutivos como a los trabajadores para desenvolverse de mejor manera dentro de la empresa
D2	Falta de organización de la mercadería	No existe una organización adecuada dentro de la empresa

D3	Inadecuado sistema de control interno	La empresa no posee una utilización correcta de los recursos
D4	Inexistencia de indicadores de gestión	No se puede medir el desempeño
D5	No cuenta con el suficiente personal para realizar las funciones de la empresa.	Falta de personal acorde a las necesidades de la empresa
D6	Falta de Motivación al personal	No se realiza conferencia o reuniones para motivar al personal y permitir un mejor desempeño
D7	Falta de estrategias	No posee objetivos planteados por escrito para su cumplimiento

Elaborado por: Autor de Tesis

Fuente: Empresa de Telecomunicaciones Amdenet Cía. Ltda.

TABLA No.2
MATRIZ DE IMPACTO Y OCURRENCIA INTERNO

PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	PROBABILIDAD DE IMPACTO			
		ALTA	MEDIA	BAJA
	ALTA	F1, F2, F3, F4, F5, F6, F8	F7	
	MEDIA	D1	D2, D3, D5	
	BAJA	D6, D7	D4	

TABLA No.3
PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO

ASPECTOS INTERNOS		CLASIFICACIÓN DE IMPACTO				
		DEBILIDAD		NORMAL	FORTALEZA	
		GRAN DEBILIDAD	DEBILIDAD	EQUILIBRIO	FORTALEZA	GRAN FORTALEZA
		1	2	3	4	5
F1	Conocimiento en el área					
F2	Estabilidad económica					
F3	Infraestructura y Tecnología					
F4	Suficiente mercadería en stock					
F5	Estabilidad Laboral					
F6	Calidad de productos					
F7	Precios competitivos					
F8	Departamento técnico con experiencia					
D1	Falta de preparación a ejecutivos y trabajadores					
D2	Falta de organización de la mercadería					
D3	Inadecuado sistema de control interno					
D4	Inexistencia de indicadores de gestión					
D5	No cuenta con el suficiente personal para realizar las funciones de la empresa.					
D6	Falta de Motivación al personal					
D7	Falta de estrategias					
TOTAL		3	4	0	3	6
PORCENTAJE		20%	26,67%		20%	33,33%

TABLA No.4
MATRIZ DE MEDIOS INTERNO

- 1= Debilidad Importante.
- 2= Debilidad Menor.
- 3= Equilibrio.
- 4= Fortaleza Menor.
- 5= Fortaleza Importante.

A continuación presentamos la matriz de factores internos realizado en Amdenet Cía. Ltda.

Nº	PRECIOS COMPETITIVOS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
FORTALEZAS				
1	Conocimiento en el área	0,10	5,00	0,50
2	Estabilidad económica	0,10	5,00	0,50
3	Infraestructura y Tecnología	0,10	4,00	0,40
4	Suficiente mercadería en stock	0,10	4,00	0,40
5	Estabilidad Laboral	0,10	5,00	0,50
6	Calidad de productos	0,10	5,00	0,50
7	Precios competitivos	0,10	4,00	0,40
8	Departamento técnico con experiencia.	0,10	5,00	0,50
DEBILIDADES				
9	Falta de preparación a ejecutivos y trabajadores	0,10	1,00	0,10
10	Falta de organización de la mercadería	0,10	2,00	0,20
11	Inadecuado sistema de control interno	0,10	2,00	0,20
12	Inexistencia de indicadores de gestión	0,10	2,00	0,20
13	No cuenta con el suficiente personal para realizar las funciones de la empresa.	0,10	2,00	0,20
14	Falta de Motivación al personal	0,10	1,00	0,10
15	Falta de estrategias	0,10	1,00	0,10
TOTAL		1,50	48,00	4,80

Análisis:

Una vez realizada la matriz de medios internos, se ha determinado Una calificación de 4.80%, lo cual nos refleja que la Empresa de Telecomunicaciones Amdenet Cía. Ltda. Obtiene más fortalezas que debilidades, por lo que se requiere aprovechar dichas fortalezas, Pero es indispensable realizar indicadores de gestión los que ayuden a medir el desempeño de la administración, además sin dejar a un lado que exista motivación personal, laboral y económica al personal de la empresa, sin olvidar la capacitación tanto a los ejecutivos como a los trabajadores para obtener un desarrollo eficiente y eficaz para así cumplir y alcanzar con las metas y objetivos planteados.

Realizar acciones donde se aproveche la fortaleza de la empresa, esto mediante la publicidad, El incentivo a los clientes mediante promociones y garantías. Para esto es necesario tomar las decisiones correctas logrando que cada una de estas ayude al crecimiento y desarrollo empresarial de Amdenet Cía. Ltda.

2.21.1.2 Análisis externo

Para realizar el diagnóstico es necesario analizar las condiciones o circunstancias ventajosas de su entorno que la pueden beneficiar; identificadas como las oportunidades; así como las tendencias del contexto que en cualquier momento pueden ser perjudiciales y que constituyen las amenazas, con estos dos elementos se podrá integrar el diagnóstico externo.

Oportunidades.- Eventos, hechos o tendencias, fenómenos en el entorno de una organización, que están ocurriendo o que pueden ocurrir en el futuro y que cooperan al logro de los objetivos de la Institución o favorecen su desarrollo

Amenazas.- Eventos, hechos o tendencias en el entorno de una organización que inhiben, limitan o dificultan su desarrollo operativo.

Son cualquier elemento relevante del ambiente externo que puede constituirse en una desventaja- riesgo-peligro para el desempeño de algunas de las actividades más importantes de la institución. Las amenazas deben ser conocidas para ser evitadas o para reducir su impacto.

TABLA No.5
ANALISIS EXTERNO

ANALISIS FODA		
CODIGO	ANALISIS INTERNO	JUSTIFICACIÓN
OPORTUNIDADES		
O1	Ofertas al sector público por medio del INCOP	Ser un proveedor permanente del sector publico
O2	Amplia oferta de Mercadería	Mercadería acorde al cambio tecnológico y marcas de tecnologías
O3	Reestructuración de ventas hacia clientes más grandes y fiables.	Incrementar el nivel de ventas hacia un mercado amplio
O4	Productos de alta calidad que son requeridas por el mercado.	marcas reconocidas en el mercado con garantías
O5	Diversidad de clientes	Venta a nivel nacional por la poca oferta de otras empresas
AMENAZAS		
A1	Competencia	Competencia formal con buena estabilidad económica
A2	Mercado acostumbrado a precios bajos	Puede afectar en la venta de nuestros productos
A3	Manejo Inadecuado de la publicidad	Falta de conocimiento por parte de las personas de la existencia de nuestra empresa y las ofertas
A4	Cambios en las políticas económicas tributarias por el gobierno	Porque existe cambios de las políticas económicas tributarias por el gobierno

TABLA No.6
MATRIZ DE IMPACTO Y OCURRENCIA EXTERNO

PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	PROBABILIDAD DE IMPACTO			
		ALTA	MEDIA	BAJA
	ALTA	O2, O4, A1		
	MEDIA	O1, O3	O5	
	BAJA	A3, A4	A2	

TABLA No.7
PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO










ASPECTOS INTERNOS		CLASIFICACIÓN DE IMPACTO				
		DEBILIDAD		NORMAL	FORTALEZA	
		GRAN AMENAZA	AMENAZA	EQUILIBRIO	OPORTUNIDAD	GRAN OPORTUNIDAD
		1	2	3	4	5
O1	Ofertar en el INCOP					
O2	Amplia oferta de Mercadería					
O3	Reestructuración de ventas hacia clientes más grandes y fiables.					
O4	Productos de alta calidad que son requeridas por el mercado.					
O5	Diversidad de clientes					
A1	Competencia					
A2	Mercado acostumbrado a precios bajos					
A3	Manejo Inadecuado de la publicidad					
A4	Cambios en las políticas económicas tributarias por el gobierno					
Total		1	2	1	3	2
Porcentaje		11,11%	22,22%	11,11%	33,33%	22,22%

TABLA No.8
MATRIZ DE MEDIOS EXTERNOS

- 1= Debilidad Importante.
- 2= Debilidad Menor.
- 3= Equilibrio.
- 4= Fortaleza Menor.
- 5= Fortaleza Importante.

A continuación presentamos la matriz de factores externos realizado en Amdenet Cía. Ltda.

Nº	PRECIOS COMPETITIVOS	PONDERACION	CALIFICACION	RESULTADO PONDERADO
OPORTUNIDADES				
1	Ofertar en el INCOP	0,10	5	0,50
2	Amplia oferta de mercadería	0,10	4	0,40
3	Reestructuración de ventas hacia clientes más grandes y fiables.	0,10	4	0,40
4	Productos de alta calidad que son requeridas por el mercado.	0,10	4	0,40
5	Diversidad de clientes	0,10	5	0,50
AMENAZAS				
9	Competencia	0,10	1	0,10
10	Mercado acostumbrado a precios bajos	0,10	3	0,30
11	Manejo Inadecuado de la publicidad	0,10	2	0,20
12	Cambios en las políticas económicas tributarias por el gobierno	0,10	2	0,20
TOTAL		0,90	30	3,00

Análisis

Una vez realizada la matriz de medios externos, se ha determinado Una calificación de 3%, lo cual nos refleja que la empresa de Telecomunicaciones Amdenet Cía. Ltda. Obtiene más amenazas que oportunidades, Por lo que es necesaria una mayor publicidad en cuanto a los servicios que ofrece la empresa, manejarse de acuerdo a la competencia existente en el mercado para así captar mayores clientes. Así se pueda lograr que las

amenazas se transformen en grandes oportunidades, aprovechando cada una de estas para mantenerse dentro del mercado.

CAPÍTULO III

Ejecución de la Auditoría de Gestión

ARCHIVO PERMANENTE

ENTIDAD: Amdenet Cía. Ltda.

DIRECCIÓN: Orozco 23-27 entre Colón y Espejo

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión

PERIODO: Del 1ro de Enero al 31 de Diciembre del 2012

ARCHIVO PERMANENTE

	INICIALES Y FECHA	
	PLANIFICACIÓN	FINAL
AUTOR DE TESIS	22-01-14	25-03-14

ÍNDICE

AMDENET CÍA. LTDA.

ARCHIVO
PERMANENTE

3.1. ARCHIVO PERMANENTE

ARCHIVO PERMANENTE	
INFORMACIÓN GENERAL	IG
HOJA DE MARCAS	HM
ABREVIATURAS	AB

	INICIALES Y FECHA	
	PLANIFICACIÓN	FINAL
	AUTOR DE TESIS	
	22-01-14	29-01-14

3.1.1. Información General

La Empresa de Telecomunicaciones Amdenet Cía. Ltda. Inicia sus actividades en el 2008 en Riobamba en las calles Orozco 22-27 entre Colón y Espejo con la administración del Ing. Alberto Arrellano y la Ing. Karina Arrellano, siendo una empresa centrada en el campo de las telecomunicaciones.

En la actualidad son proveedores de servicios profesionales y suministros de telecomunicaciones que permiten a nuestros clientes focalizar sus esfuerzos en otras áreas distintas al área de operaciones. Gracias a esa focalización, nuestros clientes pueden lograr una planificación total de gastos centrada en proyectos concretos sin variaciones del gasto debido a la ejecución de sus proyectos.

Misión

Entregar soluciones integrales e innovadoras de comunicaciones, se anticipa y supera las necesidades de sus clientes, desarrolla su negocio con altos estándares de calidad y servicio, apoyado en talento humano comprometido y tecnología adecuada, por medio de una gestión empresarial eficiente y con compromiso social.

Visión

Ser una empresa moderna, que preste los servicios públicos de instalación y mantenimiento de manera permanente, eficiente, y con elevado grado de responsabilidad, que asegure la mejor calidad de vida para el usuario. Dentro de este compromiso, orientar el recurso humano hacia la optimización de su potencial profesional mediante una exigente capacitación que genere una sólida motivación para brindar servicios de excelencia e identificados con los intereses de la empresa.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G	25-01-14
Revisado por:	L.G.M.CH.	26-01-14

Principios

- Honradez
- Perseverancia
- Objetividad
- Responsabilidad
- Liderazgo
- Ética Profesional
- Respeto
- Iniciativa
- Puntualidad
- Honestidad
- Trabajo en Equipo

Objetivos

- Obtener rentabilidad que nos permita mantenernos en el mercado.
- Obtener productos y servicios de calidad acorde a las necesidades y exigencias del cliente.
- Adquirir productos a proveedores que cumplan con los tiempos establecidos.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G.	25-01-14
Revisado por:	L.G.M.CH.	26-01-14

3.1.2. Hoja de Marcas

MARCA	SIGNIFICADO
¥	Confrontado con libros
§	Cotejado con documento
μ	Corrección realizada
¢	Comparado en auxiliar
¶	Sumado verticalmente
©	Confrontado correcto
^	Sumas verificadas
«	Pendiente de registro
Ø	No reúne requisitos
S	Solicitud de confirmación enviada
SI	Solicitud de confirmación recibida inconforme
SIA	Solicitud de confirmación recibida inconforme pero aclarada
SC	Solicitud de confirmación recibida conforme
S	Totalizado
Ã	Conciliado
Æ	Circularizado
Y	Inspeccionado

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G.	26-01-14
Revisado por:	L.G.M.CH.	29-01-14

3.1.3. Abreviaturas

ABREVIATURAS

Cuadro No. 2

LEGAJO CORRIENTE	
Plan de Auditoría de Gestión	PLAG
Programa de Auditoría	PAG
Evaluación de la Misión	EM
Evaluación de la Visión	EV
Análisis Estratégico de la Misión	AEM
Análisis Estratégico de la Visión	AEV
Entrevista a los trabajadores de Amdenet Cía. Ltda.	ET
Ambiente de Control.	AC
Establecimiento de Objetivos	EO
Identificación de Eventos	IE
Evaluación de Riesgo	ER
Respuesta al Riesgo	RR
Actividades de Control	AC
Información y Comunicación	IC
Supervisión	S

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G.	28-01-14
Revisado por:	L.G.M.CH.	30-01-14

ENTIDAD: Amdenet Cía. Ltda.

DIRECCIÓN: Orozco 22-27 entre Colón y Espejo

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión

PERIODO: Del 1ro de Enero al 31 de Diciembre del 2012

ARCHIVO CORRIENTE

	INICIALES Y FECHA	
	PLANIFICACIÓN	FINAL
AUTOR DE TESIS	29-01-14	25-03-14

ÍNDICE

ARCHIVO CORRIENTE

AMDENET CÍA. LTDA.

3.2. ARCHIVO CORRIENTE

ARCHIVO CORRIENTE	
PROGRAMA DE AUDITORÍA	PA
CARTA REQUERIMIENTO	CR
ENTREVISTA PRELIMINAR	EP

	INICIALES Y FECHA	
	PLANIFICACIÓN	FINAL
AUTOR DE TESIS	29-01-14	30-01-14

3.2.1. FASE I Planificación de Auditoría

Tabla No. 9

PROGRAMAS DE AUDITORÍA FASE I

AMDENET CÍA. LTDA.

AUDITORÍA DE GESTIÓN

PLANIFICACIÓN

PROGRAMA DE AUDITORÍA

OBJETIVOS:

- Obtener un conocimiento preliminar de todas las necesidades y requerimientos que se tenga para la ejecución de la Auditoría de Gestión.
- Determinar la Estructura Orgánica de la Institución y las Leyes que la rigen.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Realizar Legajo Permanente.	LP	J.L.V.G.	02-02-14
2	Elaborar Legajo Corriente.	LC	J.L.V.G.	15-02-14
3	Realizar una visita preliminar	EP 1/1	J.L.V.G.	10-02-14
4	Realizar carta de requerimiento a la Gerencia a fin de dar a conocer el inicio de la auditoría y que se nos proporcione toda la información requerida para la ejecución de trabajo de campo.	CR 1/1	J.L.V.G.	10-02-14

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G	02-02-14
Revisado por:	L.G.M.CH	03-02-14

Riobamba, 06 De Enero del 2014

Ing. Karina Arrellano

GERENTE GENERAL DE AMDENET CIA LTDA.

Presente.

De mi consideración:

En atención al pedido que se efectuó a su persona para la realización de la Auditoria de Gestión A La Empresa de Telecomunicaciones “Amdenet Cía. Ltda.” De la ciudad de Riobamba, Provincia De Chimborazo, Periodo 2012.”

El Señor José Luis Vega Guadalupe, realizará la Auditoria de Gestión de acuerdo a las respectivas leyes, normas y reglamentos que respaldan esta profesión, con el propósito de obtener una opinión global acerca del desempeño de la empresa.

Al mismo tiempo solicitarle de la manera más comedida la completa colaboración y facilidades por parte del personal que labora en la entidad, para acceder a la respectiva documentación, la misma que ayudara a evaluar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas por la Entidad, por el período determinado.

Considero propicia la oportunidad para reiterarle mis sinceros agradecimientos.

Atentamente

José Luis Vega Guadalupe

AUTOR DE TESIS

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G.	06-01-14
Revisado por:	L.G.M.CH.	07-01-14

AMDENET CÍA. LTDA.**Entrevista preliminar – Diagnostico General****1. Razón Social**

Amdenet Cía. Ltda.

2. Localización Geográfica

Orozco 22-27 entre Colón y Espejo

3. Teléfonos

032946129

4. Horario de Atención

8:00 - 12:00 y 14:00 - 19:00

5. Productos

Servicio técnico de redes y comercialización de suministros tecnológicos

6. Estructura Orgánica**Cuadro No. 3
Estructura Orgánica**

NOMBRE	CARGO
Ing. Alberto Arrellano	Presidente
Ing. Karina Arrellano	Gerente General
Ing. Juan Yumiseba – Maritza Segura	Contador – Auxiliar (caja)
Sr. Alfonso Zarate	Bodega
Ing. Luis Guzmán – Yadira Vergara	Técnicos
Ing. Carlos Aynaguano–Ariel Piedra	Mantenimiento - Auxiliar

7. ¿Se han realizado Auditoría de Gestión en períodos anteriores?

Si..... NO....X....

8. ¿Existe dentro de la empresa Indicadores de Gestión

Si..... NO....X....

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G.	02-02-14
Revisado por:	L.G.M.CH.	03-02-14

3.2.2. FASE II Evaluación de Auditoría

ARCHIVO
CORRIENTE

AMDENET CÍA. LTDA.

FASE II

EVALUACIÓN DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

LEGAJO CORRIENTE	
Plan de Auditoría de Gestión	PLAG
Programa de Auditoría	PAG
Evaluación de la Misión	EM
Evaluación de la Visión	EV
Análisis Estratégico de la Misión	AEM
Análisis Estratégico de la Visión	AEV
Entrevista a los trabajadores de Amdenet Cía. Ltda.	ET
Aplique y evalúe cada componente del COSO II, mediante los cuestionarios y matrices. - Ambiente de Control. - Establecimiento de Objetivos. - Identificación de Eventos. - Evaluación de Riesgos. - Respuesta al Riesgo. - Actividades de Control. - Información y Comunicación. - Supervisión.	C2AC C2EO C2IE C2ER C2RR C2AC C2IC C2SM
Elaborar Hoja de Hallazgos	HA

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G.	01-03-14
Revisado por:	L.G.M.CH.	03-03-14

AMDENET CÍA. LTDA.**PLAN DE AUDITORÍA DE GESTIÓN****Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012****REQUERIMIENTO DE LA AUDITORÍA**

Memorando de Antecedentes

Informe de Auditoría

FECHA DE INTERVENCIÓN	Fecha Estimada
Orden de Trabajo	15/01/2014
Inicio del trabajo de campo	15/01/2014
Finalización del trabajo de campo	17/03/2014
Presentación del informe (Borrador)	20/03/2014
Emisión del informe final de Auditoría	20/03/2014

Motivo de la Auditoría de Gestión

La Auditoría de gestión a la Empresa de Telecomunicaciones “Amdenet Cía. Ltda.” De la ciudad Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2012 se realizó para emitir una opinión dentro del informe el cual contribuyan a la empresa, ya sea al buen uso de los recursos, cumplimiento de objetivos y evaluación del desempeño de la administración.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G.	10-02-14
Revisado por:	L.G.M.CH.	13-02-14

Objetivos de la Auditoría de Gestión

- Diseñar Indicadores de Gestión
- Implantar controles a las deficiencias de gestión.
- Establecer el grado de cumplimiento de los objetivos y metas de la entidad.

Alcance de la Auditoría de Gestión

El desarrollo de la Auditoría de Gestión a empresa de telecomunicaciones “Amdenet Cía. Ltda.”, está comprendido Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012, para una correcta gestión de la empresa.

Autor de la Auditoría

José Luis Vega Guadalupe

Indicadores de Gestión

Al no existir indicadores que nos ayuden a evaluar la ejecución de la Auditoría de Gestión en la empresa se ha propuesto los siguientes indicadores:

- Indicador de Eficacia
- Indicador de Eficiencia
- Indicador de economía

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G.	10-02-14
Revisado por:	L.G.M.CH.	13-02-14

Colaboración de la Institución

La gerencia será quien coordine nuestros requerimientos de acuerdo a las fechas estimadas.

José Luis Vega Guadalupe

AUTOR DE TESIS

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G.	10-02-14
Revisado por:	L.G.M.CH.	13-02-14

AMDENET CÍA. LTDA.
Auditoría de Gestión
Programa de Auditoría

OBJETIVOS:

- Evaluar la misión y la visión de la empresa si cumple a través de las actividades que se ejecutan.
- Determinar los % de confianza y riesgos por cada componente de COSO II.
- Desarrollar los hallazgos que sustenten las conclusiones y recomendaciones.

Tabla No. 10
Programa de Auditoría de Gestión

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Elaboración del Plan de Auditoría de Gestión	PLAG 1/3	JLVG	15-01-14
2	Programa de Auditoría de Gestión	PAG 1/1	JLVG	15-01-14
3	Evaluar cualitativamente y estratégicamente: Misión Visión	EVM 1/4 EM 1/2 EV 1/2	JLVG	16-01-14
4	Realizar entrevistas si la misión, visión y objetivos de la entidad han quedado debidamente comprendidos entre los servidores.	ET 1/1	JLVG	17-01-14
5	Aplique y evalúe cada componente de COSO II, mediante los cuestionarios y matrices. <ul style="list-style-type: none"> - <i>Ambiente de Control.</i> - <i>Establecimiento de Objetivos.</i> - <i>Identificación de Eventos.</i> - <i>Evaluación de Riesgos.</i> - <i>Respuesta al Riesgo.</i> - <i>Actividades de Control.</i> - <i>Información y Comunicación.</i> - <i>Supervisión.</i> 	C2AC 1/6 C2EO 1/1 C2IE 1/1 C2ER 1/1 C2RR 1/1 C2AC 1/2 C2IC 1/2 C2SM 1/1	JLVG	25-01-14
6	Elaborar Hoja de Hallazgos	H 1/8	JLVG	26-01-14

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G.	10-02-14
Revisado por:	L.G.M.CH.	13-02-14

AMDENET CÍA. LTDA

Evaluación de la Misión

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

Misión

Entregar soluciones integrales e innovadoras de comunicaciones, se anticipa y supera las necesidades de sus clientes, desarrolla su negocio con altos estándares de calidad y servicio, apoyado en talento humano comprometido y tecnología adecuada, por medio de una gestión empresarial eficiente y con compromiso social

TABLA No. 11
CUESTIONARIO PARA ANALIZAR LA MISIÓN

Entidad: Amdenet Cía. Ltda.

Objetivo: Conocer si la misión de la empresa contribuye a que el personal tenga claramente definido la orientación a seguir

Nº	PREGUNTAS	SI/4PTS	NO/4PTS
1	¿La misión de la empresa se encuentra claramente difundida en los trabajadores?	3	1
2	¿Tiene la empresa un concepto de misión que claramente exprese su razón de ser?	4	0
3	¿La misión es difundida y se mantiene presente entre el personal de la empresa?	2	2
4	¿Contiene el enunciado de la misión elementos que distinguen a la empresa de sus competidores?	3	1
5	¿La misión orienta al personal directamente hacia el cliente, con la idea de satisfacerlo?	4	0
6	¿El enunciado de la misión identifica el que hacer de la empresa.	4	0
7	¿El personal mantiene latente la idea de tener resultados finales congruentes con la misión de la empresa?	3	1
TOTALES Σ		\checkmark 23	5

FUENTE: Encuestas realizadas al personal confianza = $\frac{23}{28}$

ELABORADO POR: Autor.

confianza = 82

Riesgo = 18

Σ Sumatoria

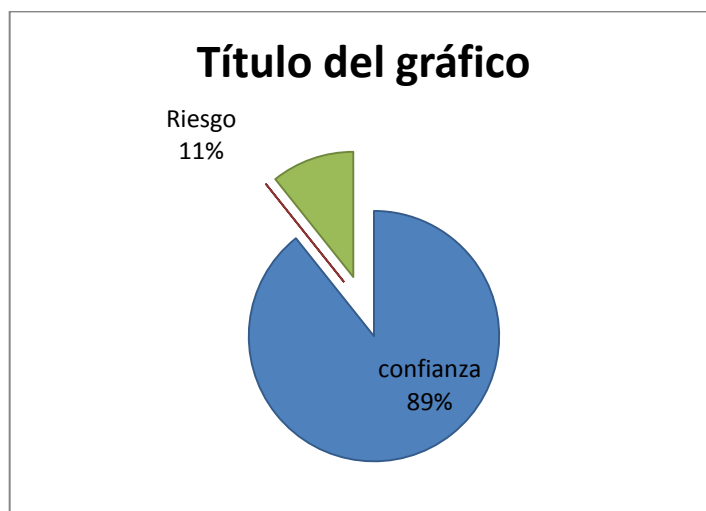
\checkmark Revisado o verificado

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G	16-02-13
Revisado por:	L.G.M.CH	17-02-13

ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

GRÁFICO No. 1

RESULTADO ANÁLISIS DE LA MISIÓN DE AMDENET CÍA. LTDA.

**Análisis:**

Al evaluar la misión podemos concluir que su planteamiento, aplicación y difusión, se encuentra en el 82% de confianza. La misión de Amdenet Cía. Ltda. Tiene un lenguaje claro, acorde a las necesidades de la empresa, establecido una directa orientación entre el personal y el cliente, con el único fin de lograr su satisfacción.

Existe un porcentaje del 18% que representa un riesgo para la empresa por lo que falta difusión para que cada uno de trabajadores conozca a en toda su magnitud la misión y esta se distinga de las demás entidades.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G	16-02-14
Revisado por:	L.G.M.CH	17-02-14

AMDENET CÍA. LTDA.
Evaluación de la Visión

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

Visión.- Ser una empresa moderna, que preste los servicios públicos de instalación y mantenimiento de manera permanente, eficiente, y con elevado grado de responsabilidad, que asegure la mejor calidad de vida para el usuario. Dentro de este compromiso, orientar el recurso humano hacia la optimización de su potencial profesional mediante una exigente capacitación que genere una sólida motivación para brindar servicios de excelencia e identificados con los intereses de la empresa.

TABLA No. 12
CUESTIONARIO PARA ANALIZAR LA VISIÓN

Entidad: Amdenet Cía. Ltda.

Objetivo: Conocer si la visión que tiene la empresa define claramente lo que quiere ser a largo.

Nº	PREGUNTAS	SI/4PTS	NO/4PTS
1	¿La visión de la institución se encuentra claramente difundida a los trabajadores de la empresa?	3	1
2	¿Tiene la empresa una visión que define claramente lo que quiere ser a largo plazo?	4	0
3	¿Todos los trabajadores de la empresa son los encargados en el cumplimiento de la visión?	4	0
4	¿El contenido de la visión, su difusión, y el desempeño de la alta dirección proyecta la idea de que es factible alcanzarlo?	4	0
5	¿El enunciado de visión contiene conceptos que involucran a sus diferentes partes interesadas?	3	1
6	¿La visión es deseable particularmente para el personal, porque en ella identifica oportunidades de desarrollo y objetivos personales?	2	2
TOTALES Σ		✓ 20	4

FUENTE: Encuestas realizadas al personal. confianza = $\frac{20}{24}$

ELABORADO POR: Autor.

confianza = 83

Riesgo = 17

Σ Sumatoria

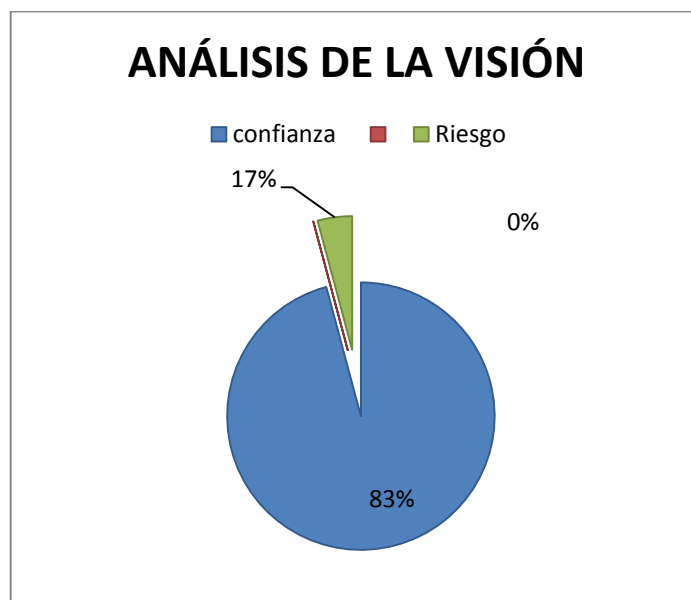
✓ Revisado o verificado

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G	16-02-14
Revisado por:	L.G.M.CH	17-02-14

ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

GRÁFICO No. 2

RESULTADO ANÁLISIS DE LA MISIÓN DE AMDENET CÍA. LTDA.

**Análisis:**

Al elaborar consulta para evaluar la Visión de Amdenet Cía. Ltda. Se ha determinado que existe un Riesgo del 17% por lo cual se puede decir que existe un concepto de visión establecido por cuanto se identifica un 83% de Confianza. La visión proporciona un claro mensaje para su personal y sus clientes. Cabe mencionar que a pesar de esto la visión debe ser difundida a todos los trabajadores de la empresa, con el objetivo que se logre que la visión en su totalidad sea parte del desarrollo de cada uno de los empleados mediante el esfuerzo y la persistencia de las actividades que ejecutan el día a día.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G	16-02-14
Revisado por:	L.G.M.CH	17-02-14

AMDENET CÍA. LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ANÁLISIS ESTRATÉGICO DE LA MISIÓN
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

Objetivo: Determinar si la misión de la Empresa fue planificada estratégicamente a partir de preguntas que realizaremos para el efecto.

Misión

Entregar soluciones integrales e innovadoras de comunicaciones, se anticipa y supera las necesidades de sus clientes, desarrolla su negocio con altos estándares de calidad y servicio, apoyado en talento humano comprometido y tecnología adecuada, por medio de una gestión empresarial eficiente y con compromiso social

¿Quiénes somos?

Amdenet Cía. Ltda.

¿Qué buscamos?

Desarrollar, comercializar y prestar servicios para el sector de las telecomunicaciones, que satisfagan y superen las expectativas de nuestros clientes a través del mejoramiento continuo

¿Por qué lo hacemos?

Generar el desarrollo económico y social de nuestros asociados de valor

¿Para quienes trabajamos?

Provincia de Chimborazo.

Nota: La misión cumple con la razón y ser de la empresa.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G	16-02-14
Revisado por:	L.G.M.CH	17-02-14

AMDENET CÍA. LTDA.

AUDITORÍA DE GESTIÓN

ANÁLISIS ESTRATEGICO DE LA VISIÓN

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

Objetivo: Determinar si la visión de la Empresa fue planificada estratégicamente a partir de preguntas que realizaremos para el efecto.

Visión

Ser una empresa moderna, que preste los servicios públicos de instalación y mantenimiento de manera permanente, eficiente, y con elevado grado de responsabilidad, que asegure la mejor calidad de vida para el usuario. Dentro de este compromiso, orientar el recurso humano hacia la optimización de su potencial profesional mediante una exigente capacitación que genere una sólida motivación para brindar servicios de excelencia e identificados con los intereses de la empresa.

¿Quiénes somos?

Amdenet Cía. Ltda.

¿Qué buscamos?

Ser una empresa de prestigio por su capacidad de innovación y servicio.

¿Por qué lo hacemos?

Duplicar el nivel de operación, asegurando la sostenibilidad de la compañía y el bienestar de sus colaboradores.

¿Para quienes trabajamos?

Provincia de Chimborazo

Nota: La cumple con todos los requisitos para que un futuro convertirse en lo que desee la empresa.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G	16-02-14
Revisado por:	L.G.M.CH	16-02-14

AMDENET CÍA. LTDA.

ENTREVISTA A LOS TRABAJADORES

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

Objetivo: Desarrollo de banco de preguntas a los trabajadores con la finalidad de conocer como desempeñan sus labores en la empresa.

a) **¿Se realizan reuniones continuas con todo el personal de la empresa para designar las tareas?**

Casi siempre

b) **¿Existen normas y procedimientos descritos en un manual para las actividades ordinarias de esta empresa?**

No existe pero a través de la auditoría de Gestión la Gerencia podrá establecer su elaboración.

c) **¿Se realiza sin contra tiempo la comunicación entre los departamentos que intervienen en el proceso de trabajo y de gestión?**

Si, ya que existe una comunicación horizontal dentro de la empresa.

d) **¿Se realizan mantenimientos periódicos a los equipos tecnológicos?**

No, ya que no se utiliza frecuente mente dichos equipos por el momento.

e) **¿Son utilizadas normas de acceso a los equipos así como el de realizar respaldo a la información?**

No todos tienes acceso y no se tienen ningún tipo de respaldos.

f) **¿Se exige en la empresa un perfil idóneo para cumplir cabalmente con las actividades designadas?**

Si deben tener conocimiento en lo que es la actividad de la empresa.

g) **¿Se ha realizado capacitaciones para las necesidades de la institución?**

No se ha realizado ningún tipo de capacitación.

h) **¿Se le otorga reconocimientos e incentivos al personal que labora en esta institución?**

No porque no se ha tomado a consideración ningún tipo de reconocimientos e incentivos dentro de la empresa.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G	17-02-14
Revisado por:	L.G.M.CH	20-02-14

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO METODO COSO II

AMDENET CÍA. LTDA.

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

Tabla No. 13

Entidad: Amdenet Cía. Ltda.
Componente: Ambiente de Control (Primer Componente)
Subcomponente: Valores de integridad y ética.
Objetivo: Conocer los que valores éticos estén difundidos dentro de la empresa

Nº	PREGUNTA	SI	N O	Observaciones
1	¿Dentro de la empresa existe un código de ética y conducta y han sido difundidos a todo el personal de la empresa?		μ	<i>Inexistencia de código de ética</i>
2	¿En la empresa existe una comunicación permanente para fortalecer los valores éticos y de conducta, cuando existen faltas disciplinarias?	X		
3	¿Consideras que la gerencia de la empresa cumple con las expectativas de liderazgo, y alguno de ellos es digno de imitar?	X		
4	¿La gerencia a través de sanciones trata de eliminar o reducir que el personal se involucre en actos fraudulentos, ilegales o poco éticos?	X		
	TOTAL	3	1	

μ Hallazgo de auditoría de gestión

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G	25-02-14
Revisado por:	L.G.M.CH	27-02-14

Subcomponente: Compromisos con la Competencia.

Nº	PREGUNTA	SI	N O	OBSERVACIONES
5	¿Realiza la empresa capacitaciones, seminarios u otras actividades para mejorar la formación profesional del personal?		μ	<i>Inexistente capacitación al personal</i>
6	¿Se analizan los conocimientos y las habilidades requeridos para realizar las actividades? Cree que están capacitados para el cargo.	X		
7	¿Los trabajadores tienen el deseo de superarse competitivamente por el bienestar de la empresa y su desarrollo?	X		
8	¿Se valora el buen desempeño y las habilidades con premios o incentivos al personal?		μ	<i>Inexistencia de incentivos al personal</i>
	TOTAL	2	2	

μ Hallazgo de auditoría de gestión

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G.	25-02-14
Revisado por:	L.G.M.CH.	27-02-14

Subcomponente: Filosofía administrativa y su estilo operativo.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
9	¿Ante una fuerte crisis, o alguna negociación se analizan los riesgos y beneficios?	X		
10	¿Existen delegación de autoridad de responsabilidades?	X		
11	¿Se realizan reuniones periódicas para analizar el desempeño de la empresa?	X		
12	¿Existen rotación de personal en las funciones operativas de contabilidad, cajas?	X		
13	¿La información financiera se mantiene en red con administración, contabilidad y sistemas?		μ	<i>Inexistente paquete contable</i>
14	¿La gerencia posee trayectoria para la administración de la empresa?	X		
15	¿La gerencia impone agresivas metas financieras y expectativas para el personal operativo?		μ	<i>Inexistente evaluación del desempeño</i>
	TOTAL	5	2	

μ Hallazgo de auditoría de gestión

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G.	25-02-14
Revisado por:	L.G.M.CH.	27-02-14

Subcomponente: Ambiente organizacional/trabajo.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
16	¿Existe una dirección cordial entre la gerencia y los trabajadores?	X		
17	¿El personal se siente conforme con la infraestructura y distribución del ambiente de trabajo donde operan?	X		
18	¿Se realizan programas en fechas especiales?	X		
	TOTAL	3	0	

Subcomponente: Estructura organizativa.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
19	¿Tienen definido claramente el organigrama estructural, las líneas de autoridad y responsabilidad?	X		
20	¿La estructura de la empresa se encuentra regida por su correspondiente manual de funciones?		μ	<i>Inexistente manual de funciones.</i>
21	¿Los trabajadores tienen la experiencia y está apto para ejercer sus funciones?	X		
22	¿Los trabajadores tienen la experiencia y predisposición total de su tiempo?	X		
23	¿Los trabajadores trabajan en un horario específico y la responsabilidad asumida está en función al horario de trabajo?	X		
	TOTAL	4	1	

μ Hallazgos de auditoría de gestión

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G.	25-02-14
Revisado por:	L.G.M.CH.	27-02-14

Subcomponente: Autoridad y responsabilidad.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
24	¿Existen políticas que describan las prácticas apropiadas para el desempeño dentro de la empresa?		μ	<i>Duplicidad de funciones</i>
25	¿Se toma en cuenta la antigüedad de trabajo de los trabajadores para delegar responsabilidad y autoridad?	X		
26	¿La gerencia revisa si se está cumpliendo con la funciones de los trabajadores?	X		
27	¿Los documentos de control, contiene las respectivas autorizaciones y responsabilidades de quienes lo emiten?	X		
28	¿Existen sanciones para los que no respeten a la autoridad y no cumplan con las responsabilidades encomendadas?	X		
	TOTAL	4	1	

μ Hallazgos de auditoria

Subcomponente: Políticas y prácticas en materia de recursos humanos.

Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
29	¿Las políticas y procedimientos para contratar, para el reclutamiento y selección del personal son adecuados?		μ	<i>Inexistente políticas de contratación al personal.</i>
30	¿Se les incentiva a los trabajadores a la constante preparación y capacitación?		μ	<i>Falta de motivación del personal.</i>
31	¿La gerencia se reúne periódicamente con los trabajadores para medir su rendimiento y satisfacción con el puesto?		μ	<i>Inexistente indicadores de gestión.</i>
	TOTAL	0	3	

Elaborado por: Autor de tesis.

μ Hallazgos de auditoria

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G.	25-02-14
Revisado por:	L.G.M.CH.	27-02-14

TABLA No. 14

MATRIZ DE EVALUACIÓN

Entidad: Amdenet Cía. Ltda.
Componente: Ambiente de Control (Primer Componente)

Nro.	PREGUNTAS	Ponderación	Calificación
1	¿Dentro de la empresa existe un código de ética y conducta y han sido difundidos a todo el personal de la empresa?	10	3
2	¿En la empresa existe una comunicación permanente para fortalecer los valores éticos y de conducta, cuando existen faltas disciplinarias?	10	9
3	¿Consideras que la gerencia de la empresa cumple con las expectativas de liderazgo, y alguno de ellos es digno de imitar?	10	8
4	¿La gerencia a través de sanciones trata de eliminar o reducir que el personal se involucre en actos fraudulentos, ilegales o poco éticos?	10	7
5	¿Realiza la empresa capacitaciones, seminarios u otras actividades para mejorar la formación profesional del personal?	10	0
6	¿Se analizan los conocimientos y las habilidades requeridos para realizar las actividades? Cree que están capacitados para el cargo.	10	8
7	¿Los trabajadores tienen el deseo de superarse competitivamente por el bienestar de la empresa y su desarrollo?	10	5
8	¿Se valora el buen desempeño y las habilidades con premios o incentivos al personal?	10	3
9	¿Ante una fuerte crisis, o alguna negociación se analizan los riesgos y beneficios?	10	6
10	¿Existen delegación de autoridad de responsabilidades?	10	8
11	¿Se realizan reuniones periódicas para analizar el desempeño de la empresa?	10	6

12	¿Existen rotación de personal en las funciones operativas de contabilidad?	10	7
13	¿La información financiera se mantiene en red con administración, contabilidad y sistemas?	10	0
14	¿La gerencia posee trayectoria para la administración de la empresa?	10	9
15	¿La administración impone agresivas metas financieras y expectativas para el personal operativo?	10	0
16	¿Existe una dirección cordial entre la gerencia y los trabajadores?	10	8
17	¿El personal se siente conforme con la infraestructura y distribución del ambiente de trabajo donde operan?	10	9
18	¿Se realizan programas en fechas especiales?	10	5
19	¿Tienen definido claramente el organigrama estructural, las líneas de autoridad y responsabilidad?	10	8
20	¿Tienen definido claramente el organigrama estructural, las líneas de autoridad y responsabilidad?	10	6
21	¿Los trabajadores tienen la experiencia y está apto para ejercer sus funciones?	10	8
22	¿Los trabajadores tienen la experiencia y predisposición total de su tiempo?	10	9
23	¿Los trabajadores trabajan en un horario específico y la responsabilidad asumida está en función al horario de trabajo?	10	10
24	¿Existen políticas que describan las prácticas apropiadas para el desempeño dentro de la empresa?	10	0
25	¿Se toma en cuenta la antigüedad de trabajo de los trabajadores para delegar responsabilidad y autoridad?	10	8
26	¿La gerencia revisa si se está cumpliendo con la funciones de los trabajadores?	10	9
27	¿Los documentos de control, contiene las respectivas autorizaciones y responsabilidades de quienes lo emiten?	10	9

28	¿Existen sanciones para los que no respeten a la autoridad y no cumplan con las responsabilidades encomendadas?	10	10
29	¿Las políticas y procedimientos para contratar, para el reclutamiento y selección del personal son adecuados?	10	4
30	¿Se les incentiva a los trabajadores a la constante preparación y capacitación?	10	0
31	¿La gerencia se reúne periódicamente con los trabajadores para medir su rendimiento y satisfacción con el puesto?	10	0
TOTAL		310	182

Elaborado por: Autor de tesis.

Datos:

CF= Confianza

C= Calificación

P=Ponderación

Formula:

Criterio:

$$CF = \frac{C}{P} \times 100\%$$

$$\text{confianza} = \frac{182}{310}$$

$$\text{confianza} = 59$$

$$\text{Riesgo} = 41$$

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15 – 50	ALTO	BAJO
51 – 75	MEDIO	MODERADO
76 – 95	BAJO	ALTO

Análisis:

Después de analizar el COSO II en el ambiente de control de Amdenet Cía. Ltda. Se evidencio de manera general que el control no se lo realiza de manera documentada, no existen políticas, más bien de forma verbal, además que no se realiza ningún tipo de capacitaciones. Por lo tanto con la aplicación de cuestionarios tanto a trabajadores como a gerencia, se obtiene una confianza moderado del 59% y un riesgo medio del 41%. Dando un ambiente de control favorable.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G.	27-02-14
Revisado por:	L.G.M.CH.	28-02-14

Tabla No. 15

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Entidad: Amdenet Cía. Ltda.
Componente: Establecimiento de Objetivos.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Los objetivos de la empresa son claros y conducen al establecimiento de metas?	X		
2	¿Los objetivos se han definido en base a los niveles de la empresa?	X		
3	¿La gerencia evalúa el desempeño de cada área con relación a la meta de la empresa?	X		
4	¿Es confiable la preparación de estados financieros?	X		
5	¿La empresa cumple con leyes y regulaciones establecidas en el país?	X		
6	¿Cuándo los objetivos de la empresa no están siendo objetivos, la gerencia toma las debidas precauciones?	X		
7	¿Los objetivos son adecuadamente comunicados a todos los niveles necesarios?	X		
	TOTAL	7	0	

Elaborado por: Autor de tesis.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G	27-02-14
Revisado por:	L.G.M.CH.	28-02-14

Tabla No. 16

MATRIZ DE EVALUACIÓN**Entidad:** Amdenet Cía. Ltda.**Componente:** Establecimiento de Objetivos (Segundo Componente).

Nro.	PREGUNTAS	Ponderación	Calificación
1	¿Los objetivos de la empresa son claros y conducen al establecimiento de metas?	10	7
2	¿Los objetivos se han definido en base a los Niveles de la empresa?	10	6
3	¿La gerencia evalúa el desempeño de cada área con relación a la meta de la empresa?	10	5
4	¿Es confiable la preparación de estados financieros?	10	10
5	¿La empresa cumple con leyes y regulaciones establecidas en el país?	10	10
6	¿Cuándo los objetivos de la empresa no están siendo objetivos, la gerencia toma las debidas precauciones?	10	7
7	¿Los objetivos son adecuadamente comunicados a todos los niveles necesarios?	10	8
	TOTAL	70	53

Elaborado por: Autor de confianza = $\frac{53}{70}$ tesis.
Datos:

CF= Confianza

C= Calificación

P=Ponderación

confianza = 76

Riesgo = 24

Formula:

$$CF = \frac{C}{P} \times 100\%$$

Criterio:

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15 – 50	ALTO	BAJO
51 – 75	MEDIO	MODERADO
76 – 95	BAJO	ALTO

Análisis:

Dentro del establecimiento de objetivos se evidencio, que tienen los objetivos establecidos acorde a la actividad de la empresa aunque falta su evaluación y que la empresa se interés más en su control. Por lo tanto se obtiene una confianza alto del 76% y un riesgo bajo del 24%.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G.	27-02-14
Revisado por:	L.G.M.CH.	28-02-14

Tabla No. 17
CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO

Entidad: Amdenet Cía. Ltda.
Componente: Identificación de Eventos (Tercer Componente).

Nº	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Se identifican los riesgos y se discuten abiertamente con la gerencia?	X		
2	¿Se clasifican los riesgos de acuerdo al nivel de importancia?	X		
3	¿Al identificarlos se determinan si son factores internos y/o externos?	X		
4	¿Se cuenta con la información oportuna en el momento en que un riesgo es identificado?		μ	Inadecuada identificación de riesgos
5	¿Identificado un riesgo se involucra a toda la empresa?		μ	Inadecuada mitigación de riesgo
	TOTAL	3	2	

Elaborado por: Autor de tesis.

μ Hallazgos de auditoria

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G.	27-02-14
Revisado por:	L.G.M.CH.	28-02-14

Tabla No. 18

MATRIZ DE EVALUACIÓN

Entidad: Amdenet Cía. Ltda.
Componente: Identificación de Eventos (Tercer Componente).

Nro.	PREGUNTAS	Ponderación	Calificación
1	¿Se identifican los riesgos y se discuten abiertamente con la gerencia?	10	7
2	¿Se clasifican los riesgos de acuerdo al nivel de importancia?	10	7
3	¿Al identificarlos se determinan si son factores internos y/o externos?	10	7
4	¿Se cuenta con la información oportuna en el momento en que un riesgo es identificado?	10	0
5	¿Identificado un riesgo se involucra a toda la empresa?	10	0
	TOTAL	50	21

Elaborado por: Autor de tesis.

Datos: confianza = $\frac{21}{50}$

CF= Confianza

C= Calificación

P=Ponderación

confianza = 42

Riesgo = 58

Formula:

Criterio:

$$CF = \frac{C}{P} \times 100\%$$

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15 – 50	ALTO	BAJO
51 – 75	MEDIO	MODERADO
76 – 95	BAJO	ALTO

Análisis:

Dentro del tercer componente se evidencio, que la empresa no tiene las medidas necesarias para la identificación de riesgos. Por lo tanto se obtiene una confianza moderado del 42% y un riesgo alto del 58%. Poniendo en riesgo a la empresa.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G.	27-08-14
Revisado por:	L.G.M.CH.	28-08-14

Tabla No. 19

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO

Entidad: Amdenet Cía. Ltda.
Componente: Evaluación de Riesgos (Cuarto Componente).

		SI	NO	
1	¿Se analizan los riesgos y se toman acciones para mitigarlos?		μ	No se conoce las técnicas para evaluar los riesgos
2	¿Se valora la probabilidad de ocurrencia en los riesgos detectados?		μ	
3	¿Se analiza el impacto de los riesgos?		μ	
4	¿En caso de cumplirse un determinado riesgo existen medidas de precaución para actuar?		μ	
5	¿Se evalúa los riesgos relacionando con los objetivos de la empresa y su impacto?		μ	
	TOTAL	0	5	

Elaborado por: Autor de tesis.
 μ Hallazgos de auditoria

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G.	28-02-14
Revisado por:	L.M.G.CH.	03-03-14

Tabla No. 20

MATRIZ DE EVALUACIÓN

Entidad: Amdenet Cía. Ltda.
Componente: Evaluación del Riesgo (Cuarto Componente).

Nro.	PREGUNTAS	Ponderación	Calificación
1	¿Se analizan los riesgos y se toman acciones para mitigarlos?	10	4
2	¿Se valora la probabilidad de ocurrencia en los riesgos detectados?	10	1
3	¿Se analiza el impacto de los riesgos?	10	1
4	¿En caso de cumplirse un determinado riesgo existen medidas de precaución para actuar?	10	3
5	¿Se evalúa los riesgos relacionando con los objetivos de la empresa y su impacto?	10	3
	TOTAL	50	12

Elaborado por: Autor de tesis.

Datos: confianza = $\frac{12}{50}$

CF= Confianza

C= Calificación

P=Ponderación

confianza = 24

Riesgo = 76

Formula:

Criterio:

$$CF = \frac{C}{P} \times 100\%$$

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15 – 50	ALTO	BAJO
51 – 75	MEDIO	MODERADO
76 – 95	BAJO	ALTO

Análisis:

Dentro del cuarto componente se evidencio, que la empresa no tiene las medidas necesarias para evaluar los riesgos, las mismas que son fundamentales para este tipo de empresas ya que se dedica al servicio de telecomunicaciones. Por lo tanto se obtiene una confianza bajo del 24% y un riesgo alto del 76%.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G	28-02-14
Revisado por:	L.G.M.CH.	03-03-14

Tabla No. 21

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO

Entidad: Amdenet Cía. Ltda.
Componente: Respuesta al Riesgo (Quinto Componente).

N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Existen controles que aseguren las acciones de la administración se lleven a cabo correctamente?		μ	<i>Inadecuado sistemas de control</i>
2	¿Se le comunica al personal sobre los riesgos posibles que pueden afectar a la empresa?	X		
3	¿Están en la capacidad de reaccionar frente a los riesgos del personal?	X		
4	¿Existe algún mecanismo para anticiparse a los cambios que pueden afectar a la empresa?		μ	<i>Inexistencia de mitigación de riesgos</i>
	TOTAL	2	2	

Elaborado por: Autor de tesis.
 μ Hallazgos de auditoria

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G	28-02-14
Revisado por:	L.G.M.CH	03-03-14

Tabla No. 22

MATRIZ DE EVALUACIÓN

Entidad: Amdenet Cía. Ltda.
Componente: Respuesta al Riesgo (Quinto Componente).

Nro.	PREGUNTAS	Ponderación	Calificación
1	¿Existen controles que aseguren las acciones de la administración se lleven a cabo correctamente?	10	2
2	¿Se le comunica al personal sobre los riesgos posibles que pueden afectar a la empresa?	10	7
3	¿Están en la capacidad de reaccionar frente a los riesgos del personal?	10	6
4	¿Existe algún mecanismo para anticiparse a los cambios que pueden afectar a la empresa?	10	2
	TOTAL	40	17

Elaborado por: Autor de tesis.

Datos: confianza = $\frac{17}{40}$

CF= Confianza

C= Calificación

P=Ponderación

confianza = 43

Riesgo = 57

Formula:

$$CF = \frac{C}{P} \times 100\%$$

Criterio:

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15 – 50	ALTO	BAJO
51 – 75	MEDIO	MODERADO
76 – 95	BAJO	ALTO

Análisis:

Dentro del quinto componente se evidencio, que la empresa no tiene los mecanismos necesarios evaluar los riesgos, esto por la falta de conocimiento en estos aspectos. Por lo tanto se obtiene una confianza baja del 43% y un riesgo alto del 57%.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G.	28-02-14
Revisado por:	L.G.M.CH.	03-03-14

Tabla No. 23

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO

Entidad: Amdenet Cía. Ltda.
Componente: Actividades de Control.
Subcomponente: Tipos de actividades de control (Sexto Componente).

Nº	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Las tareas y responsabilidades relacionadas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones las realizan personas distintas?	X		
2	¿Cada área opera coordinada e interrelacionada con las otras áreas de la empresa?	X		
3	¿La documentación sobre transacciones y hechos significativos es exacta y completa?	X		
4	¿Las transacciones se registran al momento de su ocurrencia y se procesa de manera inmediata?	X		
5	¿El acceso a los recursos, activos y comprobantes está restringido únicamente para personas autorizadas?	X		
6	¿Cuenta con indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión administrativa?		μ	<i>Inexistencia de indicadores de gestión</i>
	TOTAL	5	1	

Elaborado por: Autor de tesis.
 μ Hallazgos de auditoria

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G	28-02-14
Revisado por:	L.G.M.CH	03-03-14

Subcomponente: Control sobre los sistema de información.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
7	¿Posee la empresa software para manejar el área contable?		μ	
8	¿El sistema cuenta con medidas de seguridad que alcancen a las entradas, procesos, almacenamiento y salida de datos?		μ	
9	¿El sistema ayuda a registrar, supervisar acciones y eventos en el momento de su ocurrencia?		μ	<i>Inexistencia de sistema contable</i>
10	¿Supervisa la gerencia en forma rutinaria las operaciones e ingreso de registros al momento que se desarrollan las actividades?		μ	
11	¿El sistema encuentra errores y permite corregirlos al momento de identificarlos?		μ	
12	¿El personal conoce todas las aplicaciones y el manejo del sistema?		μ	
13	¿El sistema refleja la información financiera de manera completa y exacta?		μ	
	TOTAL	0	7	

Elaborado por: Autor de tesis.

μ Hallazgos de auditoría

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G.	28-02-14
Revisado por:	L.G.M.CH.	03-03-14

Tabla No. 24

MATRIZ DE EVALUACIÓN

Entidad: Amdenet Cía. Ltda.
Componente: Actividades de Control (Tercer Componente).

Nro.	PREGUNTAS	Ponderación	Calificación
1	¿Las tareas y responsabilidades relacionadas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones las realizan personas distintas?	10	9
2	¿Cada área opera coordinada e interrelacionada con las otras áreas de la empresa?	10	9
3	¿La documentación sobre transacciones y hechos significativos es exacta y completa?	10	10
4	¿Las transacciones se registran al momento de su ocurrencia y se procesa de manera inmediata?	10	9
5	¿El acceso a los recursos, activos y comprobantes está restringido únicamente para personas autorizadas?	10	10
6	¿Cuenta con indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión administrativa?	10	0
7	¿Posee la empresa software para manejar el área contable?	10	0
8	¿El sistema cuenta con medidas de seguridad que alcancen a las entradas, procesos, almacenamiento y salida de datos?	10	0
9	¿El sistema ayuda a registrar, supervisar acciones y eventos en el momento de su ocurrencia?	10	0
10	¿Supervisa la gerencia en forma rutinaria las operaciones e ingreso de registros al momento que se desarrollan las actividades?	10	0
11	¿El sistema encuentra errores y permite corregirlos al momento de identificarlos?	10	0
12	¿El personal conoce todas las aplicaciones y el manejo del sistema?	10	0
13	¿El sistema refleja la información financiera de manera completa y exacta?	10	0
	TOTAL	130	47

Elaborado por: Autor de tesis.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G.	28-02-14
Revisado por:	L.G.M.CH	03-03-14

Datos:

CF= Confianza

C= Calificación

P=Ponderación

Formula:

$$CF = \frac{C}{P} \times 100\%$$

$$\text{confianza} = \frac{47}{130}$$

$$\text{confianza} = 36$$

$$\text{Riesgo} = 64$$

Criterio:

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15 – 50	ALTO	BAJO
51 – 75	MEDIO	MODERADO
76 – 95	BAJO	ALTO

Análisis:

Dentro de este componente se evidencio, que la empresa no cuenta con indicadores de gestión para medir el desempeño de cada uno, además que no cuenta con un software informático. Por lo tanto se obtiene una confianza bajo del 36% y un riesgo alto del 64%.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G.	28-02-14
Revisado por:	L.G.M.CH	03-03-14

Tabla No. 25

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO

Entidad: Amdenet Cía. Ltda.
Componente: Información y Comunicación (Séptimo Componente)
Subcomponente: Información.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿En un determinado proceso se identifica, captura, procesa y comunica la información pertinente en la forma y el tiempo indicado?	X		
2	¿Se utilizan reportes para entregar información en los niveles de la empresa?	X		
3	¿El flujo informativo circula en sentido horizontal, transversal, ascendente y descendente?		μ	<i>Inexistencia de paquete contable.</i>
4	¿La empresa cuenta con un lugar distinto a la misma para guardar sus archivos e información en caso de alguna eventualidad?		μ	<i>Inexistente contratación de seguro contra siniestros.</i>
5	¿Se entrega información como reglamentos, manuales, etc., a los trabajadores?		μ	Inexistencia de manual de funciones
6	¿Se busca el asesoramiento de ingenieros programadores, para el conocimiento de nuevas estrategias de flujo de información?		μ	<i>Inexistencia de planes operativos</i>
	TOTAL	2	4	

Elaborado por: Autor de tesis.
 μ Hallazgos de auditoría

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G.	28-02-14
Revisado por:	L.G.M.CH.	03-03-14

Subcomponente: Comunicación.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
7	¿Los datos que recibe todo el personal son comunicados con claridad y efectividad?	X		
8	¿Existen canales de comunicación abiertos de abajo hacia arriba?	X		
9	¿La gerencia se mantiene actualizada sobre el desempeño y situación de la empresa?	X		
10	¿Los comprobantes de egreso son revisados inmediatamente por contabilidad?	X		
11	¿Cualquier evento, reuniones de trabajo, son comunicados de manera oportuna y escrita?	X		
	TOTAL	5	0	

Elaborado por: Autor de tesis.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G.	28-02-14
Revisado por:	L.G.M.CH.	03-03-14

Tabla No. 26

MATRIZ DE EVALUACIÓN

Entidad: Amdenet Cía. Ltda.
Componente: Información y Comunicación (Séptimo Componente)

Nro.	PREGUNTAS	Ponderación	Calificación
1	¿En un determinado proceso se identifica, captura, procesa y comunica la información pertinente en la forma y el tiempo indicado?	10	9
2	¿Se utilizan reportes para entregar información en los niveles de la empresa?	10	8
3	¿El flujo informativo circula en sentido horizontal, transversal, ascendente y descendente?	10	0
4	¿La empresa cuenta con un lugar distinto a la misma para guardar sus archivos e información en caso de alguna eventualidad?	10	5
5	¿Se entrega información como reglamentos, manuales, etc., a los trabajadores?	10	0
6	¿Se busca el asesoramiento de ingenieros programadores, para el conocimiento de nuevas estrategias de flujo de información?	10	7
7	¿Los datos que recibe todo el personal son comunicados con claridad y efectividad?	10	10
8	¿Existen canales de comunicación abiertos de abajo hacia arriba?	10	10
9	¿La gerencia se mantiene actualizada sobre el desempeño y situación de la empresa?	10	8
10	¿Los comprobantes de egreso son revisados inmediatamente por contabilidad?	10	7
11	¿Cualquier evento, reuniones de trabajo, son comunicados de manera oportuna y escrita?	10	7
	TOTAL	110	71

Elaborado por: Autor de tesis.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G.	28-02-14
Revisado por:	L.G.M.CH.	03-03-14

Datos:

CF= Confianza
C= Calificación
P=Ponderación

Formula:

Criterio:

$$CF = \frac{C}{P} \times 100\%$$

confianza = $\frac{71}{110}$

confianza = 65

Riesgo = 35

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15 – 50	ALTO	BAJO
51 – 75	MEDIO	MODERADO
76 – 95	BAJO	ALTO

Análisis:

Dentro de este componente se evidencio, que en la empresa existe una buena comunicación entre directivos y trabajadores, pero cabe recalcar que la falta de un sistema informativo esto no ha sido razón para descuidar el manejo de documentos. Por lo tanto se obtiene una confianza alto del 65% y un riesgo bajo del 35%.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G	28-02-14
Revisado por:	L.G.M.CH.	03-02-14

Tabla No. 27

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO

Entidad: Amdenet Cía. Ltda.
Componente: Supervisión (Octavo Componente).
Subcomponente: Actividades de Monitoreo.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Se supervisa al personal en las actividades regulares que se desempeña?	X		
2	¿Se realizan verificaciones de los registros con la existencia física de los recursos?		μ	<i>Inadecuado control de inventarios.</i>
3	¿Se analizan los informes de auditoría?		μ	<i>No se han realizado auditorías</i>
4	¿La gerencia realiza una evaluación por sus medios para verificar la situación?	X		
5	¿Se compara la información generada internamente con la preparada por entidades externas?		μ	<i>No se tiene información externa.</i>
7	¿Se realizan auditorías, para evaluar la situación de la empresa?		μ	<i>No se han realizado auditorías</i>
	TOTAL	2	4	

Subcomponente: Reporte de Deficiencias.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
8	¿Se aplican las sugerencias emitidas en los informes externos para valorar y mejorar el sistema de control interno?		μ	<i>Por falta de auditorías no se han tomado en consideración estas normas.</i>
9	¿Se comunican los hallazgos a los superiores inmediatos y a sus responsables, para tomar las medidas necesarias?		μ	
	TOTAL	0	2	

Elaborado por: Autor de tesis.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G	28-02-14
Revisado por:	L.G.M.CH.	03-03-14

Tabla No. 28

MATRIZ DE EVALUACIÓN**Entidad:** Amdenet Cía. Ltda.**Componente:** Supervisión

Nro.	PREGUNTAS	Ponderación	Calificación
1	¿Se supervisa al personal en las actividades regulares que se desempeña?	10	8
2	¿Se realizan verificaciones de los registros con la existencia física de los recursos?	10	3
3	¿Se analizan los informes de auditoría?	10	0
4	¿El gerente realiza una evaluación por sus medios para verificar la situación?	10	5
5	¿Se compara la información generada internamente con la preparada por entidades externas?	10	0
6	¿Se realizan auditorías, para evaluar la situación de la empresa?	10	0
7	¿Se aplican las sugerencias emitidas en los informes externos para valorar y mejorar el sistema de control interno?	10	0
8	¿Se comunican los hallazgos a los superiores inmediatos y a sus responsables, para tomar las medidas necesarias?	10	0
	TOTAL	80	16

Elaborado por: Autor de tesis.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G.	28-02-14
Revisado por:	L.G.M.CH.	03-03-14

Datos:

CF= Confianza

C= Calificación

P=Ponderación

Formula:

Criterio:

$$CF = \frac{C}{P} \times 100\%$$

confianza = $\frac{16}{80}$

confianza = 20

Riesgo = 80

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15 – 50	ALTO	BAJO
51 – 75	MEDIO	MODERADO
76 – 95	BAJO	ALTO

Análisis:

Dentro de este componente de supervisión se evidencio, que no existe una buena supervisión, esto porque no existe un encargado para tomar las medidas necesarias. Por lo tanto se obtiene una confianza bajo del 20% y un riesgo alto del 80%.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G.	28-02-14
Revisado por:	L.G.M.CH.	03-03-14

Hoja de Hallazgos**AMDENET CÍA. LTDA.****Hoja de Hallazgos****Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012****Falta de elaboración del Código de Ética**

Condición: El personal de la empresa al no contar con un código de ética establecido, practica en forma parcial los valores morales y éticos que rigen a la empresa.

Criterio: La máxima autoridad de la entidad emitirá formalmente las normas propias del código de ética, para contribuir al buen uso de los recursos y al combate actos inescrupulosos.

Causa: Inobservancia por parte de la gerencia, es no haberse preocupado por formular un Código de Ética que sirva de guía a los trabajadores de la empresa.

Efecto: La falta de elaboración del Código de Ética, ha ocasionado que no existan normas que contribuyan al buen uso de los recursos y mecanismos que promuevan la incorporación de los valores éticos al personal que orienten su integridad y compromiso hacia la organización de la Empresa.

Conclusiones: La gerencia no elaboró las normas propias del Código de Ética para beneficiar el desarrollo de los procesos y actividades de la organización.

Recomendaciones. A la Gerente de la empresa conjuntamente con el contador emitirán formalmente las normas, principios y valores éticos que permitan contribuir al buen uso de los recursos y evitar actos o anomalías en las actividades que puedan afectando de forma negativa del cumplimiento de los objetivos del ente.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G.	05-03-14
Revisado por:	L.G.M.CH.	07-03-14

AMDENET CÍA. LTDA.**Hoja de Hallazgos****Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012****Inexistente Planificación de Capacitación del Personal**

Condición: No cuenta con un plan de capacitación del personal, por lo tanto esto ocasiona que no se esté acorde a los cambios y necesidades existentes que se implementan tanto en la empresa como en el país.

Criterio: Los trabajadores deben desarrollar sus actividades de forma competente, al desempeñar cada una de sus funciones a fin de que las actividades y funciones que tengan a su cargo sean efectuadas con responsabilidad.

Causa: La falta de un plan de capacitación por parte de la gerencia ha ocasionado que no se incremente la competencia profesional de los trabajadores y no se utilice de manera eficiente y oportuna el talento humano.

Efecto: La empresa al no contar con un plan de capacitación, sus trabajadores no están actualizados en sus conocimientos, esto no contribuye al mejoramiento de sus actividades y procesos de la empresa.

Conclusiones: Los trabajadores al no estar capacitado no se encuentra en capacidad de rendir al 100% de sus habilidades y destrezas, ocasionando que las actividades de la empresa no se realicen de manera adecuada.

Recomendaciones:**A la Gerencia**

- Tomar las medidas necesarias y dar facilidades al personal para que se capaciten en instituciones o establecimientos afines a las actividades encomendadas dentro de la entidad.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G.	05-03-14
Revisado por:	L.G.M.CH	07-03-14

AMDENET CÍA. LTDA.**Hoja de Hallazgos****Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012****Falta Elaboración de Manual de Funciones**

Condición: En la empresa no existe un manual de funciones, por ende no se asigna claramente las actividades y responsabilidades a cada empleado, ya que dicho manual esta dado en forma verbal.

Criterio: El manual de funciones sirve como guía y además orienta a los trabajadores de la empresa, para que cada uno siga con sus actividades y así cumplir con los objetivos trazados.

Causa: No se ha tomado en consideración la elaboración de un manual de funciones que permita tener bien definido las actividades de la empresa.

Efecto: Al no existir este documento ocasiona que se retrase los procesos dentro de la empresa, además la falta de este manual ocasiona que no se determine las actividades en forma específica.

Conclusiones: No se ha implantado un manual de funciones en la empresa por lo que provoca el desconocimiento de labores y responsabilidades de los empleados.

Recomendaciones:**A la Gerencia**

Poner en marcha la elaboración de un manual de funciones para la entidad y sobre todo una vez elaborado poner en conocimiento y disposición de los empleados, para que no existan retrasos y todas las funciones sean dadas por escrito y se cumpla a cabalidad con los procesos de la empresa.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G.	05-03-14
Revisado por:	L.G.M.CH.	07-03-14

AMDENET CÍA. LTDA.**Hoja de Hallazgos****Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012****Inadecuado Proceso Para la Selección del Personal**

Condición: El proceso de selección del personal se limita a una entrevista y no más, no se evalúa ni destrezas ni habilidades de cada uno de los postulantes que aplican para las diferentes áreas de la entidad.

Criterio: La selección del personal debe seguir un proceso que comprende etapas como reclutamiento, convocatoria, análisis, entrevistas y contratación del candidato más competente para el puesto.

Causa: El nuevo personal contratado no cuenta con las destrezas y habilidades para desenvolverse en el puesto designado dentro de la empresa.

Efecto: Esto ocasiona que se contrate personal que no cumpla con las actividades de manera eficiente y eficaz, al no contar con el conocimiento adecuado para el puesto.

Conclusiones: No existe un programa definido para la selección adecuada del personal nuevo lo cual puede prestarse para que exista la contratación de personal incompetente que solo le ocasione perjuicios a la empresa.

Recomendaciones:**A la Gerencia**

Se establecerá la elaboración de un programa de selección de personal definido donde se haga constar un correcto proceso de contratación, donde el personal contratado este acorde a los requerimientos de la empresa.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G.	05-03-14
Revisado por:	L.G.M.CH.	07-03-14

AMDENET CÍA. LTDA.**Hoja de Hallazgos****Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012****Inexistencia de Indicadores de Gestión**

Condición: La empresa no cuenta con indicadores de gestión que contribuyan a supervisar y evaluar el desempeño de la gestión administrativa.

Criterio: Los indicadores de gestión de la empresa, ayudan a medir el desempeño del personal y contar con parámetros de medición, además a tomar las mejores decisiones.

Causa: La falta de indicadores no le ha permitido a la gerencia conocer los factores o puntos críticos que se presentan en el transcurso de la actividades diarias y no poder tomar las acciones o medidas necesarias para evitar contratiempos y en los objetivos y metas trazadas por la gerencia.

Efecto: No se puede medir el desempeño de los empleados, al realizar una auditoria no se tiene base de cuáles son los principales deficiencias de la empresa y parámetros de medición de las principales áreas vulnerables a que se presentes puntos críticos

Conclusiones: No se aplican indicadores de gestión que permitan evaluar el desempeño del personal de la empresa.

Recomendaciones:**A La Gerencia**

Diseñar y aplicar indicadores que permitan evaluar la gestión administrativa y financiera de la entidad para disponer de parámetros que faciliten posteriores auditorias además para tomar decisiones oportunas y adecuadas que vayan acorde al cumplimiento de las metas.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G.	05-03-14
Revisado por:	L.G.M.CH.	07-03-14

AMDENET CÍA. LTDA.**Hoja de Hallazgos****Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012****Implantación de un Software Informático Para Contabilidad**

Condición: No se tienen un software informático para el control de contabilidad y financiero que proporcione información oportuna que sirva para la toma de decisiones.

Criterio: La implantación de un sistema informático permite un excelente manejo y control seguridad de la información dentro de la empresa.

Causa: No se ha podido implementar el sistema informático por la falta de planificación y orientación, esto por la falta de recursos y el personal adecuado para su utilización.

Efecto: Los reportes no se presentan en el tiempo adecuado, no existe un control adecuado tanto de ingresos, gastos entre otros, ocasiona un desperdicio de recursos retraso en la toma de decisiones.

Conclusiones: La empresa no dispone de un software informático acorde a sus necesidades de la empresa, lo cual ocasiona que no se obtenga información o reportes financieros.

Recomendaciones:**A La Gerencia**

Iniciar una planificación y presupuestar para la adquisición o diseño de un Software informático que esté acorde a las necesidades de la empresa permitiéndole controlar el ingreso y egresos de mercadería, el stock, las mismas que estén en red y así obtener reportes diarios de la actividad comercial de la empresa.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G.	05-03-14
Revisado por:	L.G.M.CH.	07-03-14

AMDENET CÍA. LTDA.**Hoja de Hallazgos****Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012****Falta de Constatación Física de Mercadería**

Condición: La empresa no realiza constatación física de su mercadería ni cuenta con registros de stock que permita tener una idea clara de rotación de inventarios y los precios estén actualizados a los del mercado ocasionando que los mismo n sean competitivos en el mercado.

Criterio: Al realiza constataciones físicas por lo menos cada trimestre ayudara a que se mantenga un control de la mercadería existente dentro de la empresa.

Causa: La gerencia no dispuso en el año 2012 la constatación física de los bienes y la mercadería, lo que no permitió identificar su ubicación, custodios, si existan mercaderías perdidas, dañadas, obsoletas o fuera de uso, conciliar con los registros y saldos contables.

Efecto: En la empresa no coordinó con el Contador para que concilie los saldos contables con los resultados obtenidos en las constataciones físicas que se produjeron en el año 2012 respectivamente, ni dispuso que se investiguen las diferencias y se registren los ajustes respectivos previa autorización.

Conclusiones: La ausencia de constataciones físicas en la bodega de la empresa, ha ocasionado que se desconozca el movimiento real, ubicación y estado de las mercaderías.

Recomendaciones:**A La Gerencia**

Dispondrá al contador que efectúe procedimientos apropiados que permitan realizar las constataciones físicas periódicas tanto de los bienes de inventario, por lo menos cada trimestre, por una persona ajena a su custodia y registro, con la finalidad de que los resultados sean conciliados con los registros auxiliares de contabilidad, a efecto de realizar los ajustes contables que fueran necesarios.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G.	05-03-14
Revisado por:	L.G.M.CH.	07-03-14

AMDENET CÍA. LTDA.**Hoja de Hallazgos****Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012****Falta de Auditoria**

Condición: En Amdenet Cía. Ltda. no se ha realizado ningún tipo de auditorías ni exámenes especiales que permitan conocer el grado de cumplimiento de objetivos de la entidad.

Criterio: Es necesario la realización de auditorías, las mismas que permites evaluar la situación actual de la empresa y establecer las correcciones adecuadas y oportunas.

Causa: Se desconoce la importancia de las auditorias de la empresa ya sea por el costo que esto implica pero es inverosímil la aplicación de este tipo de acciones con el objeto de detectar puntos y falencias en el desempeño de la gerencia

Efecto: No existe evaluación alguna, tanto de las operaciones administrativas como financieras no son evaluadas en términos de eficiencia eficacia y economía.

Conclusiones: En la empresa no se realizan ningún tipo de auditorías por lo que es de carácter necesario la ejecución de esta investigación donde se detectaran las principales novedades que serán comunicadas oportunamente a gerencia.

Recomendaciones:**A La Gerencia**

Acoja todas las recomendaciones hechas en la investigación a fin de conocer las principales deficiencias y puntos críticos y oportunamente se tomen medidas de acción para mitigar el impacto de dichas falencias.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G.	05-03-14
Revisado por:	L.G.M.CH.	07-03-14

4.2.3. FASE III Ejecución de Auditoría

AMDENET CÍA. LTDA.

ARCHIVO
CORRIENTE

FASE III

EJECUCIÓN DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

ARCHIVO CORRIENTE	
Programas de Auditoría	PA
Elaboración y Análisis de encuestas	EAE
Diseñar indicadores de Gestión.	IG
Flujogramas	F

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G.	13-03-14
Revisado por:	L.G.M.CH.	14-03-14

AMDENET CÍA. LTDA.**Auditoría de Gestión****Programa de Auditoría****Objetivos:**

- Evaluar los niveles de eficiencia, efectividad y economía en el uso de los recursos asignados al departamento.
- Diseñar indicadores de gestión que ayuden a medir el desempeño de la gerencia en el periodo 2012

Tabla No. 29
Programa de Auditoría de Gestión

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Elaboración y Análisis de encuestas	EAE 1/6	JLVG	5-03-14
2	Diseñar indicadores de Gestión.	IG 1/5	JLVG	7-03-14
3	Flujogramas	F ½	JLVG	10-03-14

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G.	13-03-14
Revisado por:	L.G.M.CH.	14-03-14

Análisis de Encuestas

AMDENET CÍA. LTDA.

Auditoría de Gestión

Análisis de Encuestas

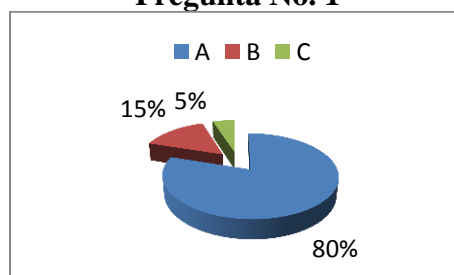
1.- Considera usted que la empresa se encuentra, estructuralmente.

a) Bien Organizada b) Regular c) Mal Organizada

Tabla No. 30

Pregunta No. 1

Alternativa	V. Absoluto	v. Relativo
A	16	80%
B	3	15%
C	1	5%
total	20	100%

Gráfico No. 3
Pregunta No. 1**Interpretación:**

Las personas encuestadas pudieron notar que la empresa se encuentra estructuralmente bien organizada por lo cual se ha obtenido un porcentaje del 80%, pero cabe recalcar que otras personas no vieron de la misma forma por lo que se da un 15% que piensa que esta de manera regular y un 5% mal organizada, se debe tomar en cuenta todos estos porcentajes para estructuras de mejor manera la empresa

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G.	10-03-14
Revisado por:	L.G.M.CH.	11-03-14

2.- Cree usted que las compras realizadas en la empresa se dan dentro de la cordialidad y honestidad.

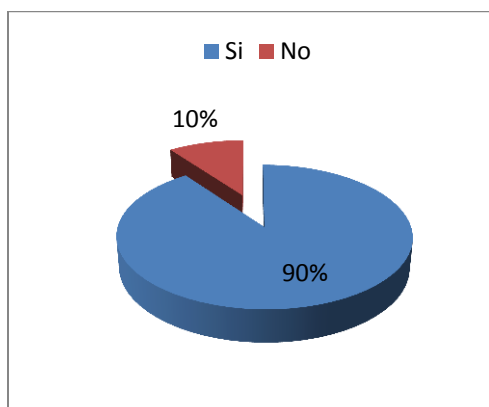
Tabla No. 31

Pregunta No. 2

Alternativa	V. Absoluto	v. Relativo
Si	18	90%
No	2	10%
Total	20	100%

Gráfico No. 4

Pregunta No. 2



Interpretación:

Dentro de esta pregunta podemos notar que la mayoría de personas encuestadas respondieron que como empresa se encuentra en un 90% se encuentra dentro de la honestidad y cordialidad, pero no hay que desatender el 10% que piensa las personas encuestadas y tomar cartas en el asunto para que todas las personas tengan una buena imagen de la empresa.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G.	10-03-14
Revisado por:	L.G.M.CH.	11-03-14

3.- Usted cree que ha recibido la suficiente información del producto como características, precios, garantía, otros.

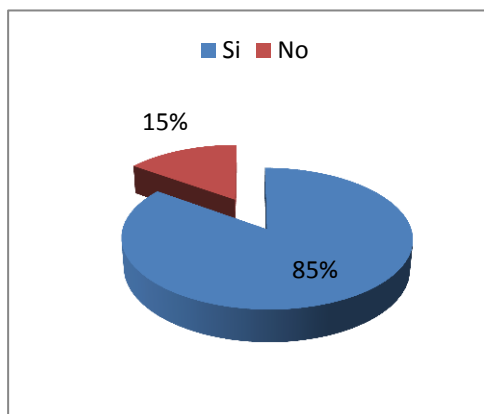
Tabla No. 32

Pregunta No. 3

Alternativa	V. Absoluto	v. Relativo
Si	17	85%
No	3	15%
Total	20	%

Gráfico No. 5

Pregunta No. 3



Interpretación:

Los empleados de la empresa están en conocimiento de las marcas y demás características de lo que ofrece la empresa, por lo que se nota que el 85% se siente satisfecho por la información de cada uno de los artículos que desean comprar, pero un 15% piensa de manera diferente ya que no se sientes satisfechos con la información de los artículos por lo que es necesario la actualización del personal en cuanto a los artículos y ventajas que ofrecen cada uno.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G.	10-03-14
Revisado por:	L.G.M.CH.	11-03-14

4.- Ha recibido llamadas de la empresa para conocer el grado de satisfacción de la mercadería adquirida.

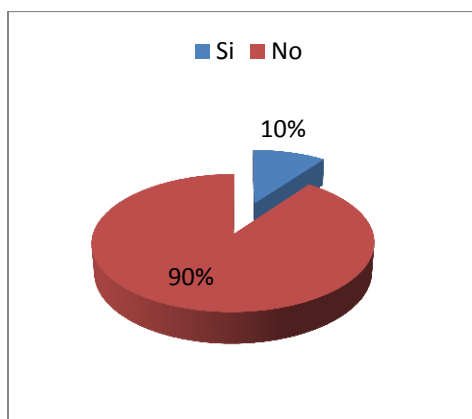
Tabla No. 33

Pregunta No. 4

Alternativa	V. Absoluto	V. Relativo
Si	2	10%
No	18	90%
Total	20	%

Gráfico No. 6

Pregunta No. 4



Interpretación:

La empresa no ha realiza llamadas a los clientes por lo que la encuesta nos da un 90% de falta de comunicación con los clientes, por lo que es recomendable interesarse más en los clientes ya que solo un 10% han sido comunicados para conocer su satisfacción con el producto.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G.	10-03-14
Revisado por:	L.G.M.CH.	11-03-14

5.- Ha tenido problemas con la mercadería comprada.

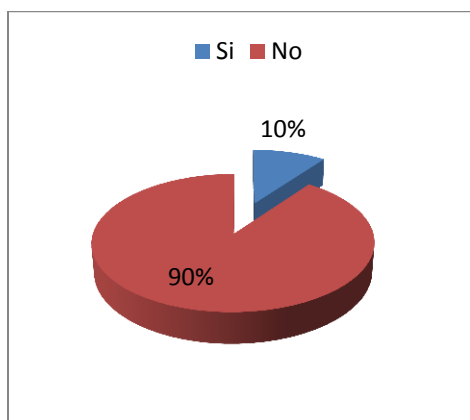
Tabla No. 34

Pregunta No. 5

Alternativa	V. Absoluto	V. Relativo
Si	2	10%
No	18	90%
Total	20	100%

Gráfico No. 7

Pregunta No. 5



Interpretación:

Amdenet Cía. Ltda., muestra que tiene productos de calidad por lo que un 90 % se siente conforme con la mercadería que compra en dicha empresa pero hay que tomar en consideración el 10% que no se siente conforme.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G.	10-03-14
Revisado por:	L.G.M.CH.	11-03-14

6.- Como califica la atención brindado por los empleados de Amdenet Cía. Ltda.

a) Buena b) Regular c) Mala

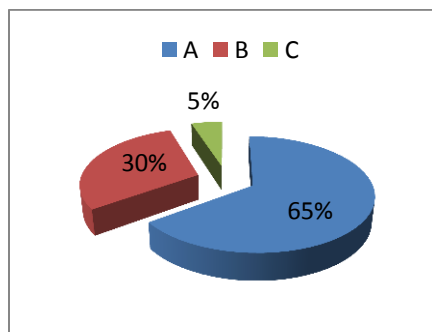
Tabla No. 35

Pregunta No. 6

Alternativa	V. Absoluto	V. Relativo
A	13	65%
B	6	30%
C	1	5%
Total	20	100%

Gráfico No. 8

Pregunta No. 6



Interpretación:

A pesar que la empresa no cuenta con mucho personal, los empleados atienden de forma eficiente a los clientes, dando un porcentaje del 65% que demuestra conformidad, pero la falta de personal hace que un 30% sienta ese vacío y un 5% note que la atención es mala por lo que se debe tomar los correctivos necesarios.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G.	10-03-14
Revisado por:	L.G.M.CH.	11-03-14

Indicadores de Gestión**AMDENET CÍA. LTDA.
INDICADORES DE GESTIÓN****1. INDICADORES DE ECONOMÍA:****Gastos de Venta:**

$$GV = \frac{\text{Gasto de Ventas}}{\text{Gasto Totales}} \times 100\%$$

$$GV = \frac{10830}{43250} \times 100\%$$

$$GV = (0,25) 100\%$$

$$GV = 25 \%$$

Análisis: La empresa realiza sus gastos de venta sobre un 25% lo cual reflejado en un nivel de ventas, ya que el costo de ventas accede a un 75% de las ventas totales esto significa que hay personal insuficiente e inoperativo que no cumple con las metas trazadas.

Gastos Administrativos:

$$CR = \frac{\text{Gastos Administrativos}}{\text{Gastos totales}} \times 100\%$$

$$GV = \frac{18530}{43250} \times 100\%$$

$$GV = (0,43) 100\%$$

$$GV = 43 \%$$

Análisis:

La empresa realiza sus gastos administrativos sobre un 43% lo cual refleja que existe exagerado sueldos a los trabajadores que ocupan cargos directivos se recomienda revisar los sueldos y ajustarlos a las necesidades de la empresa y estén acorde a los requerimientos

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G	13-03-14
Revisado por:	L.G.M.CH.	14-03-14

Gastos Financieros:

$$CR = \frac{\text{Gastos Financieros}}{\text{Gastos Totales}} \times 100\%$$

$$GV = \frac{13890}{43250} \times 100\%$$

$$GV = (0,32) 100\%$$

$$GV = 32 \%$$

Análisis: La empresa realiza sus gastos financieros sobre un 32%, esto refiere a los intereses de préstamos bancarios que tiene la empresa. Que se vio en la necesidad de realizar un crédito para la importación de mercadería aprovechando los precios y mantenerlos en stock, siendo competitivos en el mercado

2. INDICADORES DE EFICIENCIA:**Gastos de promoción y Publicidad:**

$$CR = \frac{\text{Gasto de publicidad ejecutada}}{\text{Gasto de publicidad programa}} \times 100\%$$

$$GV = \frac{1100}{1500} \times 100\%$$

$$GV = (0,73) 100\%$$

$$GV = 73 \%$$

Análisis:

En lo presupuestado para el año 2012, se ejecutó para publicidad el 73% esto significa que la entidad ha tratado de infundir la promoción por medios de comunicación tanto escritos como hablados, además por la internet, y el contrato de publicidad fenece el próximo periodo.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G	13-03-14
Revisado por:	L.G.M.CH.	14-03-14

3. INDICADORES DE EFICACIA:

Personal Capacitado:

$$CR = \frac{\text{Número total del personal capacitado}}{\text{Número total del personal de la empresa}} \times 100\%$$

$$GV = \frac{0}{0} \times 100\%$$

$$GV = (0) 100\%$$

$$GV = 0 \%$$

Análisis: Como señalamos anteriormente el control interno. La gerencia debe formular en el presupuesto del próximo periodo un gasto que se refiera a capacitación del personal ya sea de seminarios, cursos, simposios y talleres prácticos. Previamente realizando el análisis de costo beneficio que no es otra cosa que ganar algo sin dejar de hacer las cosas.

Personal Directivo:

$$CR = \frac{\text{Número de trabajadores que ocupan cargos directivos}}{\text{Número de trabajadores que ocupan cargos operativos}} \times 100\%$$

$$GV = \frac{1}{3} \times 100\%$$

$$GV = (0,33) 100\%$$

$$GV = 33 \%$$

Análisis: Este indicador denota que la empresa solo hay uno que funciona como cabeza o representante legal por lo que es necesario que cuente con un asistente que le sirva de apoyo en temas relevantes a administración, mercadeo, impuestos y asesoramiento legal.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G.	13-03-14
Revisado por:	L.G.M.CH.	14-03-14

Cumplimiento de pedidos:

$$CR = \frac{\text{Pedidos cumplidos en su totalidad}}{\text{Total Pedidos}} \times 100\%$$

$$GV = \frac{8980}{10830} \times 100\%$$

$$GV = (0,83) 100\%$$

$$GV = 83 \%$$

Análisis: En el periodo 2012 existió un cumplimiento del número de pedidos de un 83%, esto demuestra el esfuerzo que realiza la empresa para cumplir con sus pedidos y a la vez denota que se tiene una mala planificación ya que cuenta con personal de ventas que no se puede coordinar adecuadamente para cumplir con las ventas a sus clientes esto no le permitió alcana las ventas programadas.

Visitas de Clientes:

$$VC = \frac{\text{Visitas Realizadas por semana}}{\text{Visitas esperadas por semana}} \times 100\%$$

$$VC = \frac{32}{35} \times 100\%$$

$$VC = (0,91) 100\%$$

$$VC = 91 \%$$

Análisis: En este indicador demuestra que del total de clientes que se esperaba contar en la semana acuden en un 91% lo cual indica que es positivo, pero debe pulirse el trato personal que ofrecen los vendedores para que se alcance el 100% y de esta manera se puede cumplir con el objetivo de venta ventas establecido en la planificación.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G.	13-03-14
Revisado por:	L.G.M.CH.	14-03-14

Ventas Realizadas:

$$VR = \frac{\text{Ventas Realizadas por semana}}{\text{Visistas realizadas por semana}} \times 100\%$$

$$VR = \frac{22}{32} \times 100\%$$

$$VR = (0,69) 100\%$$

$$VR = 69 \%$$

Análisis: Este 69% se referencia que cada 32 personas que visita a la empresa solamente 22 realizan las adquisiciones. Se recomienda a los vendedores que obtén por técnicas más persuasivas de ventas y mercadeo, esto le permitirá convencer aquellos clientes que vengan de manera incrédula ofertarles los productos de calidad que en la importadora se ofertan haciéndoles notar que se encuentran muy competitivos entre los demás precios del mercado.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G.	13-03-14
Revisado por:	L.G.M.CH.	14-03-14

Flujogramas

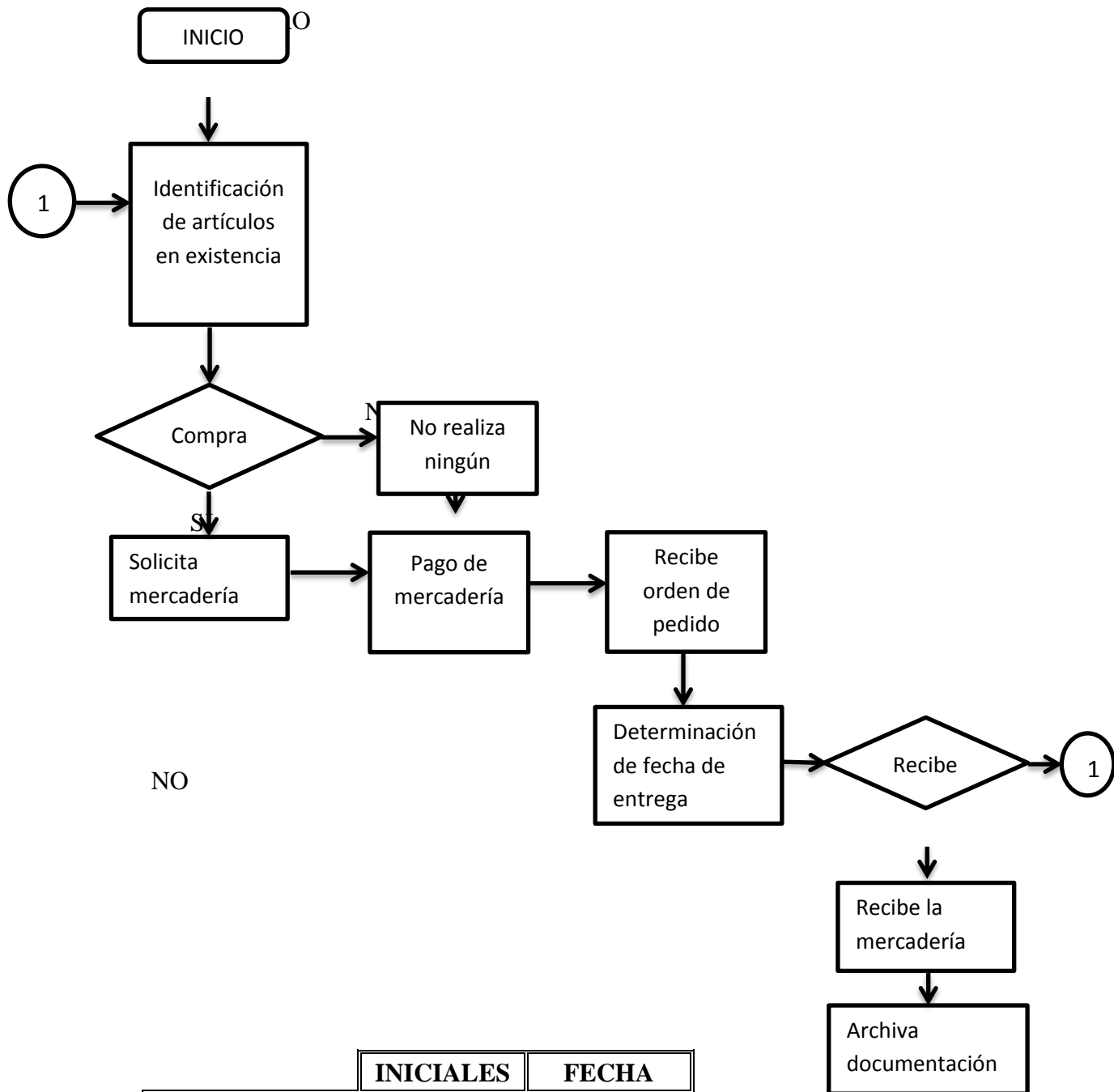
Flujograma de Adquisiciones

COMPRAS

BODEGUERO

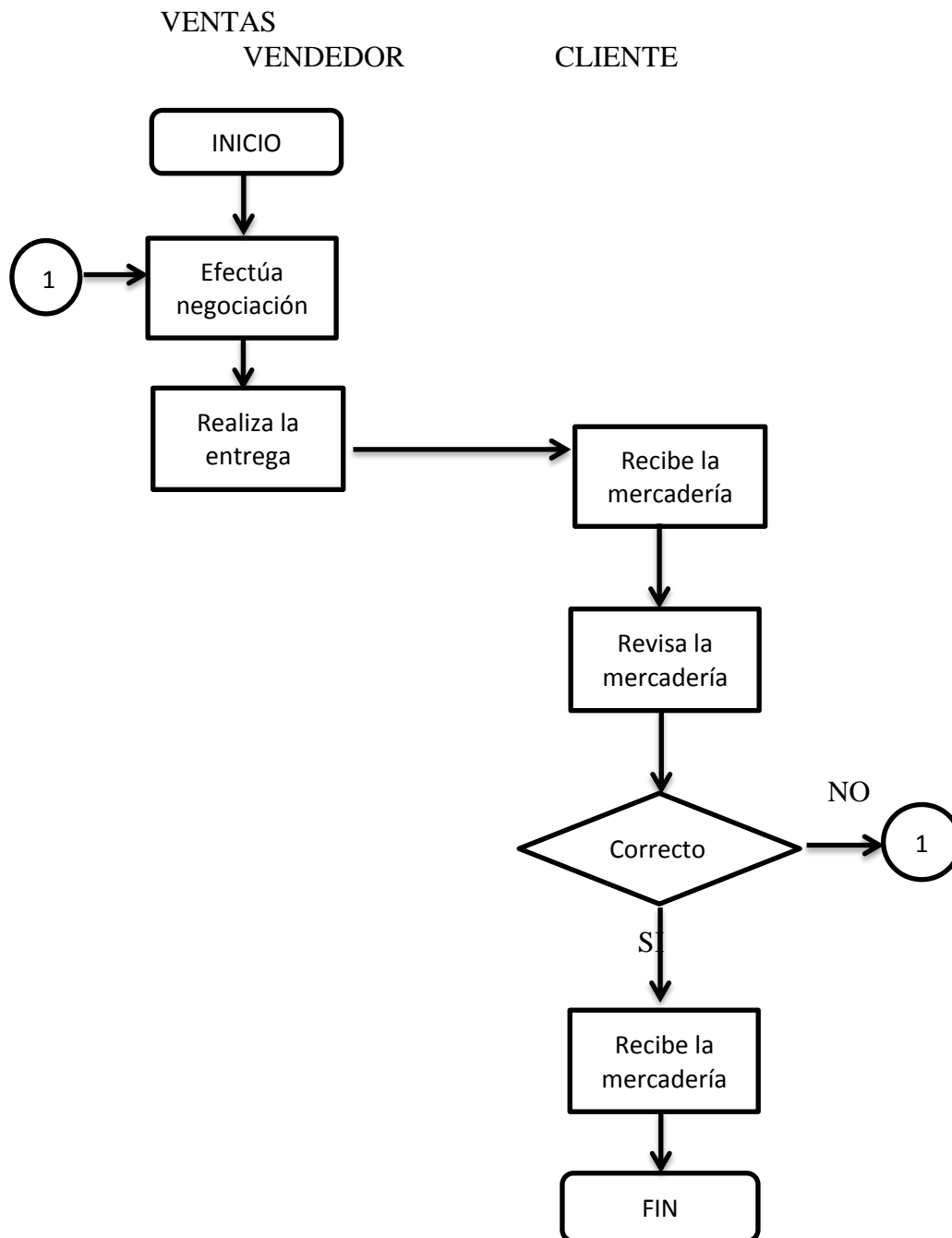
CAJERO

PROVEEDOR



	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G.	14-03-14
Revisado por:	L.G.M.CH.	14-03-14

Flujograma de Venta



	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.L.V.G	14-03-14
Revisado por:	L.G.M.CH.	14-03-14

4.2.4. FASE IV Comunicación de Resultados

LEGAJO
CORRIENTE

AMDENET CÍA. LTDA.

FASE IV COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Objetivos:

- Emitir las respectivas conclusiones y recomendaciones en el informe de auditoría.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Informe final de Auditoría de Gestión	IA	JLVG	26-03-14

Riobamba, 17 de Marzo del 2014.

Ingeniera

Karina Arrellano

GERENTE GENERAL DE “AMDENET CIA. LTDA.”

Presente.-

De mi consideración.

Se ha revisado la Gestión a la Empresa de Telecomunicaciones Amdenet Cía. Ltda., por el período comprendido entre el 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012.

El trabajo se realizó en base a las normas de auditoría Generalmente aceptadas, las normas ecuatorianas de auditoría.

De acuerdo a la naturaleza del informe y del trabajo realizado, los resultados obtenidos de la auditoría de gestión a la empresa se presentan en el siguiente informe adjunto.

Se espera haber satisfecho sus necesidades y que los comentarios y recomendaciones planteados sirvan para el desarrollo de la empresa.

Atentamente,

Egresado: José Luis Vega Guadalupe

AUTOR DE TESIS

Riobamba, 17 de Marzo del 2014

Ingeniera
Karina Arrellano
GERENTE GENERAL DE AMDENET CIA. LTDA.
Presente

De mi consideración:

Se ha efectuado la Auditoría de Gestión a la Empresa de Telecomunicaciones Amdenet Cía. Ltda., periodo 2012. Mi responsabilidad consiste en emitir un informe, una opinión acerca de la gestión realizada en la empresa, esto basado en los procedimientos de auditoria.

El proceso lo lleve a cabo observando la normativa vigente de las normas ecuatorianas de auditoria y normas de auditoria generalmente aceptadas.

La auditoría se realizó utilizando la aplicación del control interno COSO II, el mismo que consta de ocho componentes.

En mi opinión, expreso que el sistema de control interno no permite que las actividades de la empresa tengan una seguridad razonable, con esto poder encontrar los problemas que posee la empresa, por lo cual a continuación detallare los hechos encontrados en el transcurso de la auditoría de gestión a través de conclusiones y recomendaciones que he creído conveniente deberán ser aplicadas por la máxima autoridad en un futuro inmediato con el objeto de mejorar la gestión de la empresa.

ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

Motivo de la Auditoría de Gestión

La Auditoría de gestión a la Empresa de Telecomunicaciones Amdenet Cía. Ltda., de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2012 se realizó para emitir una opinión dentro del informe el cual contribuyan a la empresa, ya sea al buen uso de los recursos, cumplimiento de objetivos y evaluación del desempeño de la administración.

Objetivos de la Auditoría de Gestión

- Diseñar Indicadores de Gestión
- Implantar controles a las deficiencias de gestión.
- Establecer el grado de cumplimiento de los objetivos y metas de la entidad.

Alcance de la Auditoría de Gestión

El desarrollo de la Auditoría de Gestión a la Empresa de Telecomunicaciones Amdenet Cía. Ltda., está comprendido Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012, para una correcta gestión de la empresa.

Enfoque

La auditoría de gestión está orientada a la Empresa de Telecomunicaciones Amdenet Cía. Ltda., para determinar la eficacia en el logro de objetivos, eficacia, economía, en la utilización de los recursos.

Autor de Auditoría

José Luis Vega Guadalupe

Indicadores de Gestión

Al no existir indicadores que nos ayuden a evaluar la ejecución de la Auditoría de Gestión en la empresa se ha propuesto los siguientes indicadores:

- Indicador de Eficacia
- Indicador de Eficiencia
- Indicador de economía

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

ANTECEDENTES

La Empresa de Telecomunicaciones Amdenet Cía. Ltda. Inicia sus actividades en el 2008 en Riobamba en las calles Primera Constituyente 30-58 y Lavalle con la administración de Luis Alberto Arrellano y Elva López, siendo una empresa centrada en el campo de la Telecomunicaciones.

En la actualidad son proveedores de servicios profesionales que permiten a nuestros clientes focalizar sus esfuerzos en otras áreas distintas al área de Operaciones. Gracias a esa focalización, nuestros clientes pueden lograr una planificación total de gastos centrada en proyectos concretos sin variaciones del gasto debido a la ejecución de sus proyectos.

Misión

Entregar soluciones integrales e innovadoras de comunicaciones, se anticipa y supera las necesidades de sus clientes, desarrolla su negocio con altos estándares de calidad y servicio, apoyado en talento humano comprometido y tecnología adecuada, por medio de una gestión empresarial eficiente y con compromiso social.

Visión

Ser una empresa moderna, que preste los servicios públicos de instalación y mantenimiento de manera permanente, eficiente, y con elevado grado de responsabilidad, que asegure la mejor calidad de vida para el usuario. Dentro de este compromiso, orientar el recurso humano hacia la optimización de su potencial profesional mediante una exigente capacitación que genere una sólida motivación para brindar servicios de excelencia e identificados con los intereses de la empresa.

Conclusiones y Recomendaciones

Falta de elaboración del código de ética

Conclusiones 1

- La gerencia no elaboró las normas propias del Código de Ética para beneficiar el desarrollo de los procesos y actividades de la organización.

Recomendaciones 1

- A la Gerente de la empresa conjuntamente con el contador emitirán formalmente las normas, principios y valores éticos que permitan contribuir al buen uso de los recursos y evitar actos o anomalías en las actividades que puedan afectando de forma negativa del cumplimiento de los objetivos del ente.

Inexistente planificación de capacitación del personal

Conclusiones 2

- Los trabajadores al no estar capacitado no se encuentra en capacidad de rendir al 100% de sus habilidades y destrezas, ocasionando que las actividades de la empresa no se realicen de manera adecuada.

Recomendaciones 2

- Tomar las medidas necesarias y dar facilidades al personal para que se capaciten en instituciones o establecimientos afines a las actividades encomendadas dentro de la entidad.

Falta elaboración de manual de funciones

Conclusiones 3

- No se ha implantado un manual de funciones en la empresa por lo que provoca el desconocimiento de labores y responsabilidades de los empleados.

Recomendaciones 3

- Poner en marcha la elaboración de un manual de funciones para la entidad y sobre todo una vez elaborado poner en conocimiento y disposición de los empleados, para

que no existan retrasos y todas las funciones sean dadas por escrito y se cumpla a cabalidad con los procesos de la empresa.

Inadecuado proceso para la selección del personal

Conclusiones 4

- No existe un programa definido para la selección adecuada del personal nuevo lo cual puede prestarse para que exista la contratación de personal incompetente que solo le ocasione perjuicios a la importadora.

Recomendaciones 4

- Se establecerá la elaboración de un programa de selección de personal definido donde se haga constar un correcto proceso de contratación, donde el personal contratado este acorde a los requerimientos de la empresa.

Inexistencia de indicadores de gestión

Conclusiones 5

- No se aplican indicadores de gestión que permitan evaluar el desempeño del personal de la empresa.

Recomendaciones 5

- Diseñar y aplicar indicadores que permitan evaluar la gestión administrativa y financiera de la entidad para disponer de parámetros que faciliten posteriores auditorias además para tomar decisiones oportunas y adecuadas que vayan acorde al cumplimiento de las metas.

Implantación de un software informático para contabilidad

Conclusiones 6

- La empresa no dispone de un software informático acorde a sus necesidades de la empresa, lo cual ocasiona que no se obtenga información o reportes financieros.

Recomendaciones 6

- Iniciar una planificación y presupuestar para la adquisición o diseño de un Software informático que esté acorde a las necesidades de la empresa permitiéndole controlar

el ingreso y egresos de mercadería, el stock, las mismas que estén en red y así obtener reportes diarios de la actividad comercial de la empresa.

Falta de constatación física de mercadería

Conclusiones 7

- La ausencia de constataciones físicas en la bodega de la institución, ha ocasionado que se desconozca el movimiento real, ubicación y estado de las mercaderías.

Recomendaciones 7

- Dispondrá al contador que efectúe procedimientos apropiados que permitan realizar las constataciones físicas periódicas tanto de los bienes de inventario, por lo menos cada trimestre, por una persona ajena a su custodia y registro, con la finalidad de que los resultados sean conciliados con los registros auxiliares de contabilidad, a efecto de realizar los ajustes contables que fueran necesarios.

Falta de auditoria

Conclusiones 8

- En la empresa no se realizan ningún tipo de auditorías por lo que es de carácter necesario la ejecución de esta investigación donde se detectaran las principales novedades que serán comunicadas oportunamente a gerencia.

Recomendaciones 8

- Acoja todas las recomendaciones hechas en la investigación a fin de conocer las principales deficiencias y puntos críticos y oportunamente se tomen medidas de acción para mitigar el impacto de dichas falencias.

Indicadores de economía

Gastos de Venta:

$$GV = \frac{\text{Gasto de Ventas}}{\text{Gasto Totales}} \times 100\%$$

$$GV = \frac{10830}{43250} \times 100\%$$

$$GV = (0,25) 100\%$$

$$GV = 25 \%$$

Análisis: La empresa realiza sus gastos de venta sobre un 25% lo cual reflejado en un nivel de ventas, ya que el costo de ventas accede a un 75% de las ventas totales esto significa que hay personal insuficiente e inoperativo que no cumple con las metas trazadas.

Gastos administrativos:

$$CR = \frac{\text{Gastos Administrativos}}{\text{Gastos totales}} \times 100\%$$

$$GV = \frac{18530}{43250} \times 100\%$$

$$GV = (0,43) 100\%$$

$$GV = 43 \%$$

Análisis:

La empresa realiza sus gastos administrativos sobre un 43% lo cual refleja que existe exagerado sueldos a los trabajadores que ocupan cargos directivos se recomienda revisar los sueldos y ajustarlos a las necesidades de la empresa y estén acorde a los requerimientos de cada puesto ahorrar para invertir en otros rubros

Gastos financieros:

$$CR = \frac{Gastos\ Financieros}{Gastos\ Totales} \times 100\%$$

$$GV = \frac{13890}{43250} \times 100\%$$

$$GV = (0,32) 100\%$$

$$GV = 32 \%$$

Análisis: La empresa realiza sus gastos financieros sobre un 32%, esto refiere a los intereses de préstamos bancarios que tiene la empresa. Que se vio en la necesidad de realizar un crédito para la importación de mercadería aprovechando los precios y mantenerlos en stock, siendo competitivos en el mercado

Indicadores de eficiencia**Gastos de promoción y publicidad:**

$$CR = \frac{Gasto\ de\ publicidad\ ejecutada}{Gasto\ de\ publicidad\ programa} \times 100\%$$

$$GV = \frac{1100}{1500} \times 100\%$$

$$GV = (0,73) 100\%$$

$$GV = 73 \%$$

Análisis:

En lo presupuestado para el año 2012, se ejecutó para publicidad el 73% esto significa que la entidad ha tratado de infundir la promoción por medios de comunicación tanto escritos como hablados, además por la internet, y el contrato de publicidad fenece el próximo periodo.

Indicadores de eficacia

Personal capacitado:

$$CR = \frac{\text{Número total del personal capacitado}}{\text{Número total del personal de la empresa}} \times 100\%$$

$$GV = \frac{0}{0} \times 100\%$$

$$GV = (0) 100\%$$

$$GV = 0 \%$$

Análisis: En este punto como señalamos anteriormente el control interno. La gerencia debe formular en el presupuesto del próximo periodo un gasto que se refiera a capacitación del personal ya sea de seminarios, cursos, simposios y talleres prácticos. Previamente realizando el análisis de costo beneficio que no es otra cosa que ganar algo sin dejar de hacer las cosas.

Personal directivo:

$$CR = \frac{\text{Número de trabajadores que ocupan cargos directivos}}{\text{Número de trabajadores que ocupan cargos operativos}} \times 100\%$$

$$GV = \frac{1}{3} \times 100\%$$

$$GV = (0,33) 100\%$$

$$GV = 33 \%$$

Análisis: Este indicador denota que la empresa solo hay uno que funciona como cabeza o representante legal por lo que es necesario que cuente con un asistente que le sirva de apoyo en temas relevantes a administración, mercadeo, impuestos y asesoramiento legal.

Cumplimiento de pedidos:

$$CR = \frac{\text{Pedidos cumplidos en su totalidad}}{\text{Total Pedidos}} \times 100\%$$

$$GV = \frac{8980}{10830} \times 100\%$$

$$GV = (0,83) 100\%$$

$$GV = 83 \%$$

Análisis: En el periodo 2012 existió un cumplimiento del número de pedidos de un 83%, esto demuestra el esfuerzo que realiza empresa para cumplir con sus pedidos y a la vez denota que se tiene una mala planificación ya que cuenta con personal de ventas que no se puede coordinar adecuadamente para cumplir con las ventas a sus clientes esto no le permitió alcana las ventas programadas.

Visitas de clientes:

$$VC = \frac{\text{Visitas Realizadas por semana}}{\text{Visitas esperadas por semana}} \times 100\%$$

$$VC = \frac{32}{35} \times 100\%$$

$$VC = (0,91) 100\%$$

$$VC = 91 \%$$

Análisis: En este indicador demuestra que del total de clientes que se esperaba contar en la semana acuden en un 91% lo cual indica que es positivo, pero debe pulirse el trato personal que ofrecen los vendedores para que se alcance el 100% y de esta manera se puede cumplir con el objetivo de venta ventas establecido en la planificación.

Ventas realizadas:

$$VR = \frac{\text{Ventas Realizadas por semana}}{\text{Visistas realizadas por semana}} \times 100\%$$

$$VR = \frac{22}{32} \times 100\%$$

$$VR = (0,69) 100\%$$

$$VR = 69 \%$$

Análisis: Este 69% se referencia que cada 32 personas que visita a la empresa solamente 22 realizan las adquisiciones. Se recomienda a los vendedores que obtén por técnicas más persuasivas de ventas y mercadeo, esto le permitirá convencer aquellos clientes que vengan de manera incrédula ofertarles los productos de calidad que en la importadora se ofertan haciéndoles notar que se encuentran muy competitivos entre los demás precios del mercado.

José Luis Vega Guadalupe

AUTOR DE TESIS

CAPÍTULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- En la empresa de telecomunicaciones Amdenet Cía. Ltda. no se ha realizado auditorias de gestión, por consecuencia ha evitado que se tenga una herramienta que ayude y sirva para la evaluación de la gestión de la empresa.
- La evaluación del sistema de control interno dentro de la empresa nos ha permitido determinar falencias, además identificar oportunidades de mejora, las mismas que constan en las conclusiones y recomendaciones, además que son de fácil adopción para salvaguardar los recursos.
- La falta de capacitación a cada uno de los empleados, hace que la entidad se aleje del cumplimiento de estrategias planteadas por tal motivo no se alcance con los objetivos de la empresa.
- En la empresa no existe indicadores de gestión que contribuyan a medir el impacto de la gestión que realizan los trabajadores, evitando tener una idea clara y concreta de las actividades que realiza.
- Los trabajadores realizan sus labores sin un manual de procedimientos, lo esto hace que ellos lo realicen de acuerdo a su experiencia, los procedimientos son expresados de manera verbal, ocasionando confusión y dificultad en la comunicación.

RECOMENDACIONES

- Efectuar de forma continua una auditoría de gestión que ayude a tener una herramienta que permita mejorar el desempeño de la empresa.
- A la gerencia de la empresa acoja las recomendaciones y sugerencia que constan en el informe de auditoría de gestión, con la finalidad que cuente con herramientas que ayuden a salvaguardar los recursos de la empresa.
- Tener una buena administración del recurso humano, ya que la capacitación es muy importante para el desempeño de los trabajadores, esto lo deberían realizar de manera continua para así tener personal innovador y actualizado dentro del área de trabajo que desempeña.
- A la gerencia de la empresa sugerimos que acoja nuestros indicadores que se ha formulado en el transcurso de la auditoría, ya que esto le permitirá conocer los niveles de eficacia, eficiencia y economía de las actividades realizadas dentro de la entidad.
- Realizar manuales que sirvan de información y ayuda para los empleados, para que sepan cuáles son sus funciones específicas dentro de cada área de trabajo y sepan a donde dirigirse para cumplir con sus actividades de forma correcta.

Resumen

La presente investigación corresponde a la aplicación y ejecución de una auditoría de gestión a la Empresa de Telecomunicaciones Amdenet Cía. Ltda., ubicado en la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2012.

El proceso investigativo consta de cuatro capítulos el primer capítulo denominado aspectos generales de la empresa donde determinamos todos sus antecedentes, reseña histórica, misión, visión, en el segundo capítulo se desarrolló el marco conceptual donde encontramos las generalidades de la auditoría de gestión como conceptos, importancia y todo lo relacionado a la auditoría y consta también el análisis interno y externo de la entidad a través de la matriz FODA, el tercer capítulo contiene la ejecución de la auditoría de gestión en donde encontramos las fases de la auditoría de gestión la primera fase es la planificación la misma que inicia con el conocimiento preliminar, lo que conlleva a obtener un conocimiento integral de la entidad, en la segunda fase se realizó la evaluación donde podemos encontrar en análisis y evaluación de la misión y la visión, en la tercera fase realizamos la ejecución la cual mediante cuestionarios, papeles de trabajo, evidencias, ayudaron a encontrar la información necesaria para la evaluación de la entidad en la cuarta fase tenemos la comunicación de resultados en el cual se prepara el informe final, el mismo que revela las deficiencias existentes y con ello los hallazgos que son debidamente comunicados, para así poder mitigar los riesgos existentes dentro de la empresa. Este trabajo investigativo también abarca un cuarto capítulo que determina las conclusiones y recomendación con el objetivo que se implementen acciones correctivas de las falencias encontradas en la aplicación del control interno y contribuyan al cumplimiento de las metas y objetivos planteados por la empresa.

Summary

The following research work is the application and execution of a management audit at the Telecommunications Company Amdenet Cia Ltd at Riobamba city, Chimborazo province, 2012 period.

The research process includes four chapters; the first chapter named general aspects, where the background, history, mission, vision of the company are determined. The second chapter is the concept framework where generalities of management auditing can be found such as concepts, importance and all the issues related to it, here it is included the internal and external analysis of the company through the SOWT matrix, the third chapter displays the execution of the management audit which includes the stages of the management audit. The first stage is planning which begins with a preliminary knowledge that will help to have a holistic knowledge of the entity. On the second stage, the evaluation was carried on where the analysis of the mission and vision can be found. On the third stage it was done the execution itself which helped to find out the necessary information for the evaluation of the company through questionnaires, paperwork and evidence. On the fourth stage there is the results socialization where the final report is prepared, which reveals the current failures and with this the findings are displayed and so to be able to mitigate the current risks in the company. This research work also contains a fourth chapter which determines conclusions and recommendations aiming to implement corrective actions from the failures present in the application of internal control and so they contribute to the fulfillment of the goals set up by the enterprise.

Bibliografía

ARENS, Alvin y LOEBBECKE, James. Auditoría un Enfoque Integral, Editorial PRENTICE HALL HISPANO AMÉRICA, S.A., México, sexta edición, 2002.

BADILLO, María; Guía de Auditoría de Gestión, ESPOCH-EICA, Riobamba, 2009.

ESPARZA Fernando, Manual de Auditoría de Gestión, Riobamba, ESPOCH; 2010.

MALDONADO, Milton; Auditoría de Gestión Economía, Ecología, Eficiencia, Eficacia, Ética, Editora Luz de América, 3 ed., Quito, 2006.

MALDONADO, Milton, “Auditoría de Gestión”, Cuarta Edición.

MEIGS, Walter, “Principios de Auditoría”, 2da. Impresión de la 1ra. Edición, Año 1998.

OÑA, Cesar Alfonso, “Auditoria de Gestión 2”, Riobamba, Año 2011.

Yanel Blanco Luna, (2012), “Auditoria Integral; Normas y Procedimientos”, Segunda Edición, Ecoe Ediciones, Colombia.

BADILLO, María; Guía de Auditoría Financiera 1, ESPOCH-EICA, Riobamba, 2009.

Linografía

http://www.enriqueztorres.com/descargas/ley_contraloria.pdf.

<http://www.autoin.ec/almacen/luces.html>

<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse130.html>

Anexos

Anexo 1

Encuesta

1.- Considera usted que la empresa se encuentra, estructuralmente.

a) Bien Organizada b) Regular c) Mal Organizada

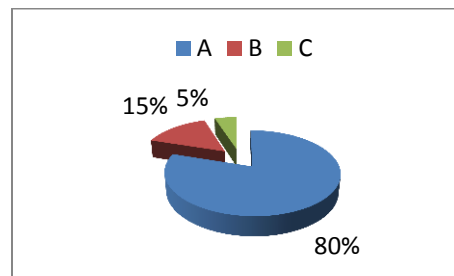
Tabla No.30

Pregunta No. 1

Alternativa	V. Absoluto	v. Relativo
A	16	80%
B	3	15%
C	1	5%
total	20	100%

Gráfico No.3

Pregunta No. 1



Interpretación:

Las personas encuestadas pudieron notar que Amdenet Cía. Ltda., se encuentra estructuralmente bien organizada por lo cual se ha obtenido un porcentaje del 80%, pero cabe recalcar que otras personas no vieron de la misma forma por lo que se da un 15% que piensa que esta de manera regular y un 5% mal organizada, se debe tomar en cuenta todos estos porcentajes para estructuras de mejor manera la empresa.

2.- Cree usted que las compras realizadas en Amdenet Cía. Ltda. Se dan dentro de la cordialidad y honestidad.

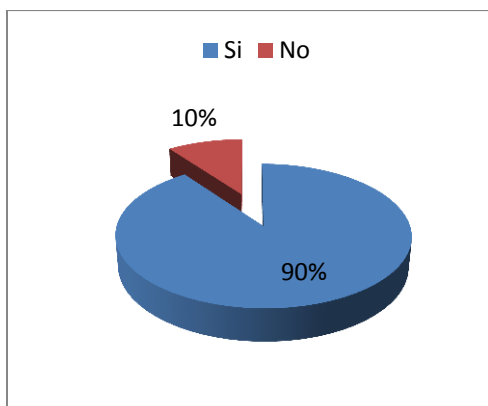
Tabla No.31

Pregunta No. 2

Alternativa	V. Absoluto	v. Relativo
Si	18	90%
No	2	10%
Total	20	100%

Gráfico No. 4

Pregunta No. 2



Interpretación:

Dentro de esta pregunta podemos notar que la mayoría de personas encuestadas respondieron que Amdenet Cía. Ltda., como empresa se encuentra en un 90% se encuentra dentro de la honestidad y cordialidad, pero no hay que desatender el 10% que piensa las personas encuestadas y tomar cartas en el asunto para que todas las personas tengan una buena imagen de la empresa.

3.- Usted cree que ha recibido la suficiente información del producto como características, precios, garantía, otros.

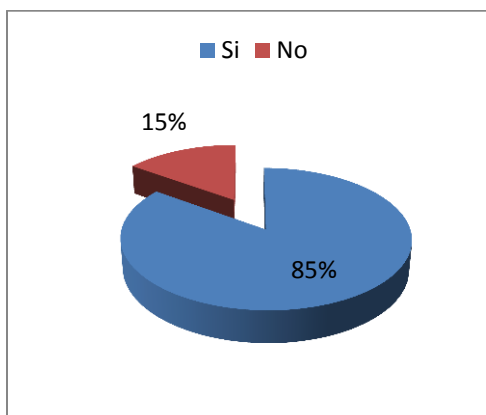
Tabla No.32

Pregunta No. 3

Alternativa	V. Absoluto	v. Relativo
Si	17	85%
No	3	15%
Total	20	%

Gráfico No.5

Pregunta No. 3



Interpretación:

Los empleados de empresa están en conocimiento de las marcas y demás características de lo que ofrece la empresa, por lo que se nota que el 85% se siente satisfecho por la información de cada uno de los artículos que desean comprar, pero un 15% piensa de manera diferente ya que no se sienten satisfechos con la información de los artículos por lo que es necesario la actualización del personal en cuanto a los artículos y ventajas que ofrecen cada uno.

4.- Ha recibido llamadas de la empresa para conocer el grado de satisfacción de la mercadería adquirida.

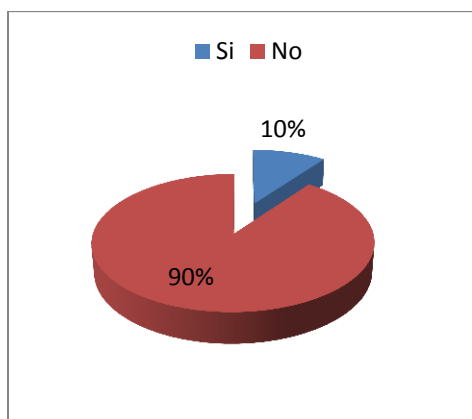
Tabla No.33

Pregunta No. 4

Alternativa	V. Absoluto	V. Relativo
Si	2	10%
No	18	90%
Total	20	%

Gráfico No. 6

Pregunta No. 4



Interpretación:

La empresa no ha realiza llamadas a los clientes por lo que la encuesta nos da un 90% de falta de comunicación con los clientes, por lo que es recomendable interesarse más en los clientes ya que solo un 10% han sido comunicados para conocer su satisfacción con el producto.

5.- Ha tenido problemas con la mercadería comprada.

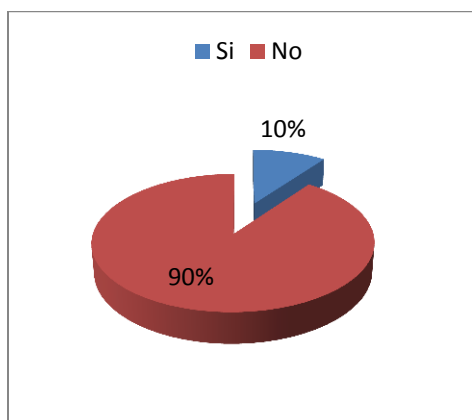
Tabla No. 34

Pregunta No. 5

Alternativa	V. Absoluto	V. Relativo
Si	2	10%
No	18	90%
Total	20	100%

Gráfico No. 7

Pregunta No. 5



Interpretación:

La empresa muestra que tiene productos de calidad por lo que un 90 % se siente conforme con la mercadería que compra en dicha empresa pero hay que tomar en consideración el 10% que no se siente conforme.

6.- Como califica la atención brindado por los empleados de Amdenet coa. Ltda.

a) Buena b) Regular c) Mala

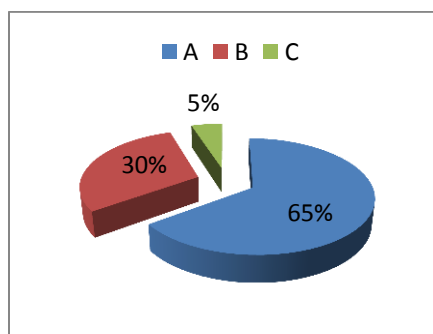
Tabla No. 35

Pregunta No. 6

Alternativa	V. Absoluto	V. Relativo
A	13	65%
B	6	30%
C	1	5%
Total	20	100%

Gráfico No. 8

Pregunta No. 6



Interpretación:

A pesar que la empresa no cuenta con mucho personal, los empleados atienden de forma eficiente a los clientes, dando un porcentaje del 65% que demuestra conformidad, pero la falta de personal hace que un 30% sienta ese vacío y un 5% note que la atención es mala por lo que se debe tomar los correctivos necesarios.